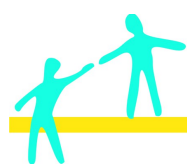


# **Diagnoza funkcjonowania Miejskiej Biblioteki Publicznej w Piekarach Śląskich**

**Opracowanie**

**Grzegorz Wójkowski**

**Masz  
Głos**



Stowarzyszenie Aktywności Obywatelskiej  
**BONA FIDES**

## Wstęp

Diagnoza funkcjonowania Miejskiej Biblioteki Publicznej w Piekarach Śląskich prowadzona była w ramach ogólnopolskiej akcji Masz Głos, organizowanej przez Fundację im. Stefana Batorego, której koordynatorem w woj. śląskim jest Stowarzyszenie Aktywności Obywatelskiej Bona Fides z Katowic.

W ramach diagnozy sprawdzano następujące obszary funkcjonowania biblioteki:

1. **Godziny otwarcia** – czy godziny otwarcia biblioteki centralnej i filii bibliotecznych są dostosowane do potrzeb mieszkańców oraz ich preferencji.
2. **Lokalizacja placówek** – czy położenie biblioteki centralnej i filii na terenie miasta jest adekwatne do potrzeb mieszkańców poszczególnych dzielnic Piekar Śląskich.
3. **Oferta biblioteki** – czy księgozbiór jest atrakcyjny, ciekawy, aktualny; czy oferta zajęć stałych i dodatkowych zaspokaja potrzeby mieszkańców.
4. **Polityka informacyjna** – czy do czytelników docierają informacje o organizowanych przez bibliotekę wydarzeniach, czy sposób informowania o wydarzeniach i newsach bibliotecznych jest odpowiedni.
5. **Obsługa** – czy zespół bibliotekarzy jest kompetentny, uprzejmy i pomocny.
6. **Dostępność i widoczność** – czy biblioteka jest dostępna dla osób niepełnosprawnych, czy jest widoczna „z ulicy”.
7. **Katalog i system biblioteczny** – czy system biblioteczny MATEUSZ zaspokaja potrzeby czytelników.

Diagnoza prowadzona była w dwóch etapach. W pierwszym poproszono czytelników oraz mieszkańców Piekar Śląskich o wypełnienie ankiety, która dostępna była w wersji elektronicznej na stronie internetowej biblioteki oraz w wersji papierowej we wszystkich filiach placówki. Ankiety, składającą się z 24 pytań, wypełniły łącznie 242 osoby.

W drugim etapie zorganizowane zostały warsztaty prowadzone przez pracowników Stowarzyszenia Bona Fides, w których wzięło udział 14 osób, w tym przedstawiciele biblioteki oraz Urzędu Miasta. Podczas warsztatów uczestnicy najpierw wskazali najważniejsze ich zdaniem obszary problemowe, a następnie wskazali propozycję ich rozwiązania.

## 1. Wyniki ankiety

Ankieta składała się z 24 pytań otwartych i zamkniętych i była dostępna była dla czytelników oraz mieszkańców miasta w formie elektronicznej i papierowej w okresie od 11.01.2017 do 28.02.2017. Ankiety wypełniły łącznie 242 osoby, w tym 78% kobiet i 22% mężczyzn. Większość respondentów (54%) to osoby w wieku produkcyjnym (25-60 lat). Wśród osób, które odpowiedziały na ankietę, znaleźli się jednak przedstawiciele wszystkich grup wiekowych, w tym najmłodszej (9% poniżej 16 roku życia) i najstarszej (21% powyżej 60 roku życia).

Respondentami ankiety byli głównie obecni czytelnicy biblioteki (ponad 96%). Największa grupa korzysta z usług biblioteki centralnej (42%) oraz filii nr 1 na Osiedlu Wieczorka (25%) i nr 9 na Józefce (21%). Najmniej osób korzysta zaś z usług filii nr 3 w Kozłowej Górze, nr 5 w Brzezinach Śląskich i nr 7 w Dąbrówce Wielkiej (po ok. 2%).

Usługą, z której korzystają najczęściej osoby ankietowane, jest oczywiście wypożyczanie książek (95% wskazań). Kolejne pod względem popularności jest korzystanie z pomocy w doborze lektury (33%), odwiedzanie strony internetowej (25%) oraz uczestnictwo w organizowanych przez bibliotekę wydarzeniach kulturalnych (23%). Najmniejszą popularnością cieszy się za to wypożyczanie audiobooków i filmów (w obu przypadkach mniej niż 1% respondentów).

Aż 96% respondentów zna godziny otwarcia biblioteki, a 92% twierdzi, że są one odpowiednie. Osoby, którym nie odpowiadają godziny otwarcia, miały różne propozycje zmian. Część mówiła, że biblioteka powinna być otwierana wcześniej (przynajmniej od 9.00, niektórzy pisali, że od 7.00), a inni, że powinny zostać przesunięte godziny zamknięcia. Wskazywano także, że filie biblioteki powinny być dostępne dla czytelników we wszystkie dni powszednie.

Ankietowani generalnie bardzo pozytywnie oceniają ofertę biblioteki (96%). Najbardziej zadowoleni są z zasad wypożyczeń (96% twierdzi, że jest bardzo dobra lub dobra), a także z możliwości korzystania na miejscu z komputerów i Internetu (bardzo dobrze lub dobrze – 89%). Najsłabiej jest za to oceniany Facebook biblioteki, choć tu też zdecydowanie przeważają oceny pozytywne (69% ocenia go dobrze lub bardzo dobrze, a 8% źle lub bardzo źle).

Osoby biorące udział w ankiecie poproszone o wskazanie, co mogłoby poprawić ofertę i działania biblioteki, najczęściej wskazywały potrzebę organizacji większej liczby spotkań z ciekawymi ludźmi czy znanymi autorami, nocek w bibliotece, a także zakup większej ilości nowości książkowych. Poza tym, pojedyncze osoby napisały o imprezach dla dzieci, organizacji wydarzeń plenerowych, poprawie Facebooka czy możliwości prolongaty wypożyczonych książek przez Internet lub wypożyczenie na okres 3 miesięcy.

W wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę często bierze udział 20% respondentów. Pozostałe osoby bądź w ogóle nie uczestniczą w tego typu imprezach (30%), bądź robią to rzadko (49%). Jako powód braku uczestnictwa w wydarzeniach najczęściej wskazywano godziny ich organizacji (wskazywano, że powinny być późniejsze), a także ich niedostateczną promocję.

Zbiory biblioteki ocenione są przez czytelników pozytywnie. Wyróżnia się tu głównie literatura piękna (dla 86% respondentów jej zbiory są dobre lub bardzo dobre), a także książki popularne i naukowe (ocena dobra lub bardzo dobra – 79%) oraz nowości wydawnicze (ocena dobra lub bardzo dobra – 78%). Z drugiej strony, najgorzej oceniane zostały zbiory audiobooków i filmów (odpowiednio 55% i 48% pozytywnych ocen). Jeśli chodzi o zakup nowych pozycji, to zdaniem respondentów biblioteka powinna skupić się przede wszystkim na nowościach wydawniczych (83%). W dalszej kolejności wskazano na literaturę piękną (39%), książki naukowe

i popularnonaukowe (28%) oraz audiobooki (18%). Najmniejszym poparciem cieszy się za to zakup filmów (10%), gier planszowych (12%) oraz dostęp do baz e-booków (12%).

Respondenci ocenili także wysoko wygląd i funkcjonalność biblioteki centralnej. Każdy z poddanych analizie aspektów (budynek z zewnątrz, hol, wypożyczalnia dla dzieci i młodzieży, wypożyczalnia dla dorosłych i czytelnia) otrzymał od 80% do 85% ocen dobrych i bardzo dobrych. Słabiej są za to postrzegane funkcjonalność i wygląd poszczególnych filii bibliotecznych. Wśród nich najwyżej oceniono filię nr 1 na Osiedlu Wieczorka (81% ocen dobrych i bardzo dobrych), nr 9 na Józefce (75%) i nr 4 na Osiedlu Wieczorka (74%). Z drugiej strony, najmniej dobrych i bardzo dobrych ocen otrzymały filia nr 7 w Dąbrówce Wielkiej (jedynie 48%), a także filie nr 3 w Kozłowej Górze i nr 5 w Brzezinach Śląskich (po 52%). Osoby ankietowane, poproszone o wskazanie zmian, które powinny zostać wprowadzone, aby poprawić sytuację w tym obszarze, wskazywali m.in. budowę podjazdów dla osób niepełnosprawnych w części filii, stworzenie w bibliotece kącika kawowego, odnowienie elewacji budynków czy zagęszczenie sieci filii bibliotecznych.

W badaniu ankietowym sprawdzano także poziom zadowolenia czytelników z pracy bibliotekarzy. Pytania dotyczyły ich kompetencji, życzliwości, umiejętności, chęci udzielania pomocy, nastawienia, opanowania oraz poziomu udzielanych informacji o zbiorach. W każdym przypadku skala ocen dobrych i bardzo dobrych wynosiła od 96% do 98%.

Ostatnim obszarem poddanym diagnozie była promocja biblioteki. Na pytanie, czy jest ona wystarczająca, 65% respondentów odpowiedziało, że tak, a 18% - nie lub raczej nie (pozostałe osoby nie miały zdania w tym temacie). Zdaniem czytelników najlepszym źródłem informacji o działaniach i ofercie biblioteki są... bibliotekarze (90% osób korzysta z tej drogi często lub bardzo często) oraz strona internetowa (70% wskazań). Najmniej popularnym źródłem informacji o działalności placówki jest za to Instagram (wskazało na niego 10% osób), a także strona internetowa Urzędu Miasta (12%) i prasa lokalna (19%).

## **2. Obszary do zmiany**

Na podstawie wyników ankiety, a także warsztatów zorganizowanych 5 kwietnia 2017 r. w bibliotece centralnej, w których wzięli udział czytelnicy oraz przedstawiciele biblioteki i Urzędu Miasta, wypunktowano największe problemy, z jakimi boryka się biblioteka. Podzielone one zostały na pięć płaszczyzn (oferta kulturalno-edukacyjna, wygląd i funkcjonalność, kontakt z czytelnikami, księgozbiór i promocja działań).

### **1. Oferta kulturalno-edukacyjna**

- a) wychodzenie z działaniami poza mury biblioteki
- b) niewystarczające środki finansowe na prowadzenie działań kulturalno-oświatowych (zorganizowanie każdej imprezy wiąże się z zabranieniem pieniędzy na zakup nowości książkowych)
- c) brak spotkań ze znanymi autorami
- d) niewielka możliwość wymiany książek

### **2. Wygląd i funkcjonalność**

- a) niedostępność dla osób z niepełnosprawnością (zwłaszcza filia nr 6)
- b) nieprzyjemne fasady budynków
- c) brak kąciaków dla rodziców z małymi dziećmi
- d) stare i zużyte meble w niektórych filiach

### **3. Kontakt z czytelnikami**

- a) zbyt mała obsada personelu (zamykanie filii bądź ich otwieranie jedynie na kilka godzin, kiedy pracownik jest na urlopie lub chorobowym)
- b) mała liczba filii otwartych w czwartki i soboty

### **4. Księgozbiór**

- a) niewystarczająca ilość nowości wydawniczych
- b) niewystarczająca ilość audiobooków

### **5. Promocja działań**

- a) niedostateczna promocja o organizowanych wydarzeniach, zwłaszcza na Facebooku
- b) szum informacyjny na Facebooku
- c) nieprzejrzysta strona internetowa
- d) brak środków finansowych na promocję ze strony Urzędu Miasta
- e) brak personelu odpowiedzialnego wyłącznie za promocję działań
- f) brak newslettera
- g) niewielka ilość zamieszczanych informacji na podstronach internetowych filii

### 3. Proponowane rozwiązania

Poniżej przedstawione zostały propozycje rozwiązań, które mają na celu usprawnienie działań Miejskiej Biblioteki Publicznej w Piekarach Śląskich. Zostały one opracowane na podstawie wyników ankiety, a także warsztatów zorganizowanych 5 kwietnia 2017 r. w bibliotece centralnej. Podobnie jak w poprzednim rozdziale, proponowane rozwiązania zostały podzielone na pięć obszarów tematycznych (oferta kulturalno-edukacyjna, wygląd i funkcjonalność, kontakt z czytelnikami, księgozbiór i promocja działań). Poza tym podzielono je także ze względu na podmiot, który jest odpowiedzialny za ich wprowadzenie w życie: władze miasta lub dyrekcja biblioteki.

#### 1. Oferta kulturalno–edukacyjna

<b>Propozycje zmian skierowane do Urzędu Miasta oraz Rady Miasta Piekary Śląskie</b>	<b>Propozycje zmian skierowane do dyrekcji biblioteki</b>
<p>Zwiększenie budżetu Miejskiej Biblioteki Publicznej i wyodrębnienie środków, które będą przeznaczane wyłącznie na prowadzenie działań kulturalno-edukacyjnych, w tym na organizację spotkań autorskich.</p> <p>Wsparcie finansowe MBP na organizację akcji Lato w bibliotece i Ferie w bibliotece, podobnie jak ma to miejsce w przypadku Miejskich Domów Kultury.</p>	<p>Prowadzenie działań zmierzających do pozyskiwania na działalność Miejskiej Biblioteki Publicznej środków spoza budżetu Miasta.</p> <p>Ograniczenie ilości spotkań z mniej znanymi autorami, w zamian za to organizacja kilku spotkań w ciągu roku ze sławnymi pisarzami, laureatami nagród literackich.</p> <p>Postawienie w każdej filii Miejskiej Biblioteki Publicznej regału z książkami do wymiany.</p> <p>Wzmocnienie współpracy z grupą Śląskich Blogerów Książkowych (jej wynikiem jest obecnie organizacja dwóch wymian książek w roku).</p>

#### 2. Wygląd i funkcjonalność

<b>Propozycje zmian skierowane do Urzędu Miasta oraz Rady Miasta Piekary Śląskie</b>	<b>Propozycje zmian skierowane do dyrekcji biblioteki</b>
<p>Budowa podjazdów dla niepełnosprawnych i osób z wózkami dziecięcymi (głównie filia nr 6, ale również F.3, 4, 5, 7 oraz biblioteka centralna).</p> <p>Wymiana drzwi wejściowych do budynku, w którym działa filia nr 9.</p> <p>Poprawa estetyki frontów budynków (dotyczy filii 5, 6 oraz biblioteki centralnej).</p>	<p>Usunięcie czerwonych tablic z frontów budynków, gdzie znajdują się filie bibliotek, są one bowiem mało przyjazne dla użytkowników.</p> <p>Utworzenie kącików dla rodziców z małymi dziećmi w filiach, w których pozwalają na to warunki lokalowe.</p> <p>Wyposażenie wszystkich placówek w urządzenia wielofunkcyjne (ksero, skaner i drukarka), które byłyby dostępne bezpośrednio</p>

Wymiana starych i zniszczonych mebli bibliotecznych w filiach 1, 4, 5, 9 oraz w bibliotece centralnej.	dla użytkowników biblioteki.
--	------------------------------

### 3. Promocja działań

<p><b>Propozycje zmian skierowane do Urzędu Miasta oraz Rady Miasta Piekary Śląskie</b></p> <p>Stworzenie działu promocji i zatrudnienie nowych pracowników.</p> <p>Zatrudnienie jednego nowego pracownika, który zajmowałby się wyłącznie promocją w Internecie (strona internetowa, Facebook, Instagram).</p> <p>SMS-owa informacja do zainteresowanych mieszkańców o działaniach biblioteki.</p>	<p><b>Propozycje zmian skierowane do dyrekcji biblioteki</b></p> <p>Wykorzystywanie do promocji działań biblioteki Radia Piekary.</p> <p>Ograniczenie natłoku informacji na Facebooku, w tym wrzucania większości informacji o nadchodzących wydarzeniach w piątki.</p> <p>Umieszczanie na Facebooku informacji o nadchodzących wydarzeniach, a na stronie internetowej galerii z imprez, które już miały miejsce.</p> <p>Stworzenie newslettera biblioteki.</p> <p>Więcej zapowiedzi nowości książkowych (fotograficznych).</p> <p>Więcej informacji o nadchodzących wydarzeniach w formie papierowej.</p> <p>Stworzenie jednolitej identyfikacji wizualnej dla wszystkich filii biblioteki.</p>
---	---

### 4. Kontakt z czytelnikami

<p><b>Propozycje zmian skierowane do Urzędu Miasta oraz Rady Miasta Piekary Śląskie</b></p> <p>Zwiększenie ilości personelu biblioteki, aby nie było konieczności zamykania filii lub ograniczenia czasu ich otwarcia w przypadku urlopu lub zwolnienia chorobowego pracowników.</p>	<p><b>Propozycje zmian skierowane do dyrekcji biblioteki</b></p> <p>Otwarcie filii biblioteki we wszystkie dni powszednie (od poniedziałku do piątku).</p>
--	--

### 5. Księgozbiór

<p><b>Propozycje zmian skierowane do Urzędu Miasta oraz Rady Miasta Piekary Śląskie</b></p>	<p><b>Propozycje zmian skierowane do dyrekcji biblioteki</b></p>
---	--

brak	Większa dostępność audiobooków. Zakup większej ilości nowości książkowych. Informacja na stronie internetowej / Facebooku o wybranych nowo zakupionych książkach.
------	---

### **3. Kontakt do autora**

Grzegorz Wójkowski  
e-mail: [grzegorz@bonafides.pl](mailto:grzegorz@bonafides.pl)  
tel. 502 984 057

Stowarzyszenie Aktywności Obywatelskiej Boona Fides  
ul. Warszawska 19, 40-009 Katowice  
[www.bonafides.pl](http://www.bonafides.pl)