

*Joanna Kołakowska***Wizerunek Biblioteki Uniwersytetu Pedagogicznego
w Krakowie w opinii studentów****Wprowadzenie**

Biblioteki mają pełnić określone role, poprzez utrzymywanie jak najlepszego obrazu biblioteki wśród aktualnych, jak i potencjalnych klientów, w środowisku uczelnianym i lokalnym. Biorą również udział w procesie edukacji, mają wpływ na formowanie wyobrażeń oraz na kształtowanie postaw społecznych względem nich, wobec tego znaczące jest zapewnienie społecznej akceptacji dla instytucji. Pomocne w spełnieniu tych zadań są aktualnie podejmowane przez wiele bibliotek działania oraz inicjatywy na poziomie społecznym uwzględniające potrzeby i interesy stałych oraz przyszłych użytkowników. W celu poprawy wizerunku biblioteki powinny być proaktywne oraz propagować nowe przedsięwzięcia. Budowanie stałych relacji z otoczeniem wewnętrznym oraz zewnętrznym oraz dbanie o dobrą opinię ma kluczowe znaczenie dla instytucji.

Philip Kotler określił wizerunek jako zbiór przekonań, myśli i wrażeń danej osoby o obiekcie¹. Składają się na niego różne elementy, czasami zupełnie przypadkowe m.in. wygląd, opinie innych ludzi, zachowanie. W głównej mierze wizerunek zależy od postrzegania ludzi, ich spostrzegawczości oraz osądów i wrażliwości na różnego rodzaju bodźce. Owo wyobrażenie obejmuje katalog pozytywnych skojarzeń związanych z daną organizacją i nie musi pokrywać się z rzeczywistym stanem, gdyż może być subiektywną wizją na temat instytucji. Wizerunek jest zbiorem sądów, opinii, nastawień i faktów, a każda jego część może mieć pozytywny lub negatywny wpływ. Jest on skutkiem oddziaływania trzech elementów: postawy organizacji, jej zachowania względem otoczenia i systemu identyfikacji wizualnej, które tworzą tożsamość instytucji.

Wizerunek biblioteki podlega zmianom i można go określać jako silny, słaby bądź obojętny, pozytywny lub negatywny oraz aktualny i planowany. Przy budowaniu wizerunku użyteczne jest odwoływanie się do tożsamości biblioteki, a więc elementów identyfikujących instytucję. Wyrażna tożsamość wpływa na tworzenie

¹ P. Kotler, *Marketing: analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola*, Warszawa, Gebethner & Ska, 1994, s. 549.

zaufania klientów biblioteki do niej samej poprzez zachowanie pracowników, komunikację z otoczeniem, niewizualne elementy tożsamości oraz identyfikację wizualną.

Przygotowując artykuł, autorka zapoznała się z opracowaniami dotyczącymi wizerunku biblioteki zrealizowanymi na podstawie badań ankietowych. Szeroko pojęta tematyka wizerunku biblioteki została poruszona m.in. w badaniach Marzeny Dziołak i Katarzyny Cyran² oraz Elżbiety Czerwińskiej i Anny Jańdziak³, a także Marty Zatwardnickiej, Marcina Kordeckiego i Agaty Świerkot⁴, jak również Elżbiety Pawełki⁵. Badania Marzeny Dziołak i Katarzyny Cyran wykazały, że dla użytkowników ważny jest wolny dostęp do półek oraz pomoc bibliotekarzy w poszukiwaniu informacji. W badaniach Marty Zatwardnickiej, Marcina Kordeckiego i Agaty Świerkot respondenci wskazywali, że najpotrzebniejszy jest sprzęt komputerowy oraz miejsca do nauki grupowej. Natomiast na pytanie odnoszące się do oferty kulturalnej biblioteki ponad połowa ankietowanych uznała, że organizacja imprez kulturalnych nie ma wpływu na częstotliwość przychodzenia do biblioteki. Ponadto, autorka artykułu we współpracy z Agnieszką Folgą⁶ przeprowadziły badania dotyczące wizerunku biblioteki⁷ (również autorka samodzielnie⁸ podejmowała ten temat). We wspólnych badaniach Agnieszki Folgi oraz Joanny Kołakowskiej z 2010 roku biblioteka kojarzyła się większości studentów głównie z miejscem wypożyczania książek (62%). Natomiast ponad 79% ankietowanych uznało, że działalność promocyjna biblioteki ma wpływ na jej wizerunek. Biblioteka nie kojarzyła się z miejscem spotkań towarzyskich oraz miejscem nawiązywania nowych znajomości. W kolejnych badaniach z 2011 roku 62% ankietowanych uznało bibliotekę za nowoczesną instytucję, natomiast 75% badanych przyznało bibliotece

² M. Dziołak, K. Cyran, *Wizerunek Biblioteki Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Białej Podlaskiej na podstawie badań przeprowadzonych wśród studentów*, „Rozprawy Naukowe” 2007, s. 109–119.

³ E. Czerwińska, A. Jańdziak, *Potrzeby czytelników wyzwaniem dla bibliotek uczelnianych na przykładzie Biblioteki Głównej Politechniki Opolskiej – 10 lat później*, [w] *Unowocześnianie organizacji i metod pracy bibliotek w świetle zmieniających się potrzeb czytelników, edycja II: materiały konferencyjne, Opole, 16–17 listopada 2011 r.*, red. W. Matwiejczuk, D. Szewczyk-Kłós, Opole 2012, s. 81–88.

⁴ M. Zatwardnicka, M. Kordecki, A. Świerkot, *Gdzie jesteś czytelniku? Próba odpowiedzi na podstawie badań sondażowych przeprowadzonych wśród użytkowników biblioteki wyższej uczelni technicznej*, [w] *Gdzie jesteś czytelniku? Rola biblioteki w strategii i działalności uczelni wyższej: XXV Forum Sekcji Bibliotek Szkół Wyższych Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich*, red. K. Ziolo, Gliwice 2012, s. 203–224.

⁵ E. Pawełka, *Dobra biblioteka wizytówką uczelni (na przykładzie WSEiA w Bytomiu)*, [w] *Kształtowanie wizerunku biblioteki: praca zbiorowa*, red. M. Czyżewska, Białystok 2007, s. 93–103.

⁶ A. Folga, J. Kołakowska, *Społeczna atrakcyjność osób pracujących w zawodzie bibliotekarza*, [w] *Unowocześnianie organizacji i metod pracy bibliotek w świetle zmieniających się potrzeb czytelników, edycja II: materiały konferencyjne, Opole, 16–17 listopada 2011 r.*, red. W. Matwiejczuk, D. Szewczyk-Kłós, Opole 2012, s. 305–320.

⁷ A. Folga, J. Kołakowska, *Biblioteka Główna w opinii studentów Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Pedagogicznego*, [w] *Służą i chronią: 65 lat Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie*, red. M. Pidiłyczak-Majerowicz, S. Skórka, D. Wilk, Kraków 2011, s. 101–114.

⁸ J. Kołakowska, *Badanie potrzeb użytkowników biblioteki*, „Annales Academiae Paedagogicae Cracoviensis. Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia” 2008, 6, s. 128–137.

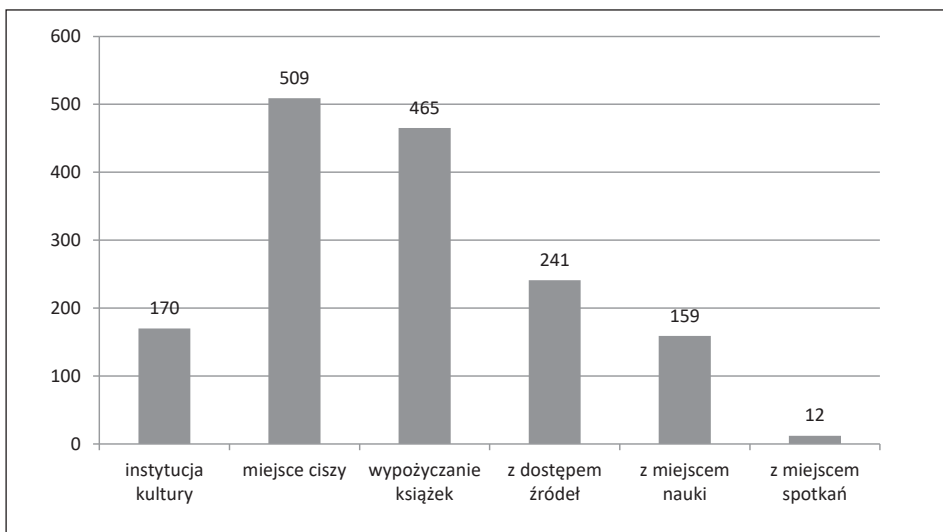
oceny 4 i 5 (w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało najniższą, a 5 najwyższą ocenę). W nawiązaniu do badań Joanny Kołakowskiej z 2008 roku biblioteka została pozytywnie oceniona przez 85% respondentów.

Badania

W celu określenia aktualnego obrazu Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego, poziomu satysfakcji użytkowników, a także pożądanego wizerunku przeprowadzono badania ankietowe. Miały one na celu poznanie stopnia zadowolenia z poszczególnych elementów oraz czynników wpływających na opinie dotyczące biblioteki. Autorka artykułu postawiła sobie za cel określenie stanu faktycznego postrzegania biblioteki przez studentów I roku studiów stacjonarnych, oceny otoczenia względem instytucji oraz działań, jakie powinny być podjęte, w celu polepszenia wizerunku biblioteki. Kwestionariusz ankiety składał się z 10 pytań zamkniętych z możliwością odpowiedzi wielokrotnego wyboru. Badaniami została objęta grupa studentów I roku Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie licząca 920 osób w okresie od października do 10 grudnia 2015 roku.

Wyniki badań

Pierwsze pytanie dotyczyło skojarzeń związanych z biblioteką, czy wiążą się one z instytucją kultury, miejscem ciszy i spokoju, czy może z wypożyczaniem książek, bądź z miejscem nauki lub spotkań. Ankietowani mieli możliwość wyboru dwóch odpowiedzi spośród wszystkich propozycji. Dla 55,3% osób, które wypełniły kwestionariusz ankiety, biblioteka kojarzyła się z miejscem ciszy i spokoju oraz



Wyk. 1. Skojarzenia związane z biblioteką

Źródło: opracowanie własne.

z wypożyczaniem książek. Odpowiedzi zostały zaznaczona przez 50,5% respondentów. Bibliotekę z dostępem do różnorodnych źródeł informacji połączyło 26,2% studentów, natomiast 18,5% powiązało ją z instytucją kultury, a 17,3% z miejscem nauki. Jedynie 1,3% badanych skojarzyło bibliotekę z miejscem spotkań. Wyniki ilustruje wykres 1.

W kolejnym pytaniu poproszono o udzielenie odpowiedzi czy działalność promocyjna biblioteki (imprezy, szkolenia, spotkania autorskie, wystawy i konkursy) wpływa na wizerunek biblioteki. Duże grono ankietowanych (50,5%) zaznaczyło odpowiedź „tak”. Dla 26,6% studentów działania promocyjne „raczej” oddziałują na postrzeganie instytucji. Nie miało zdania na ten temat 10,3%, respondentów, natomiast około 8% osób uznało, że aktywność promocyjna „nie” ma (3,8%) lub „raczej nie” ma (4,3%) wpływu na wizerunek biblioteki. Liczba udzielonych odpowiedzi przedstawia tabela 1.

Tab. 1. Opinia studentów Uniwersytetu Pedagogicznego na temat wpływu działalności promocyjnej na wizerunek bibliotek

tak	raczej tak	nie	raczej nie	nie mam zdania
465	245	40	35	95
50,5%	26,6%	4,3%	3,8%	10,3%

Źródło: opracowanie własne.

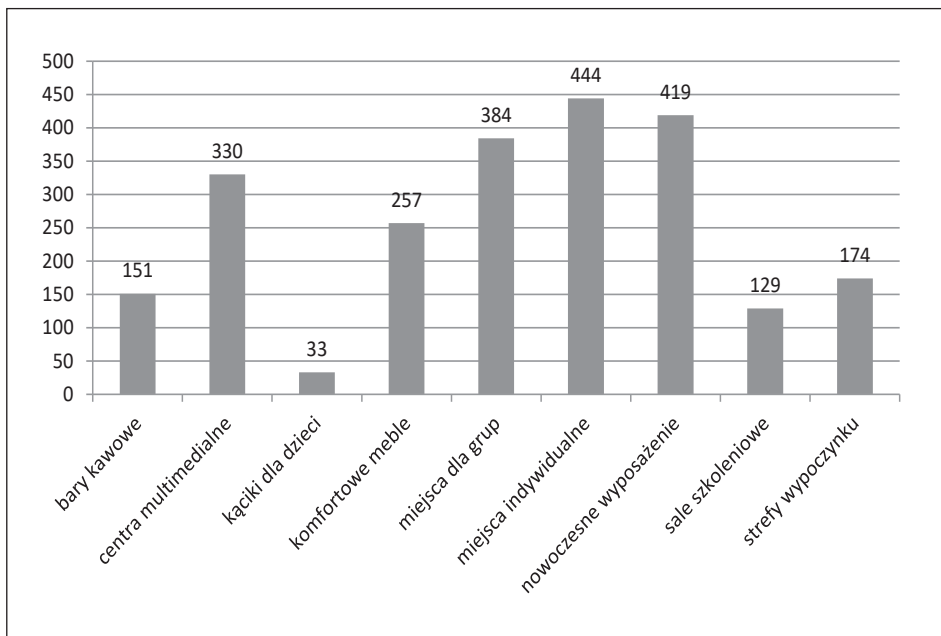
Następne pytanie miało wskazać czy biblioteki są atrakcyjnym miejscem spotkań. Ponad 50% osób biorących udział w badaniu uznało, że biblioteki „nie” (20,4%) lub „raczej nie” są (32,5%) ciekawymi miejscami do spotkań. Nie miało zdania w tej kwestii 10,3% opiniodawców, natomiast 27,5% respondentów przyznało, że biblioteki są interesującą strefą spotkań: odpowiedź „tak” wybrało 7,5% badanych, a „raczej tak” 20%. Wyniki liczbowe zostały przedstawione w tabeli 2.

Tab. 2. Opinia studentów Uniwersytetu Pedagogicznego na temat atrakcyjności bibliotek jako miejsca spotkań

tak	raczej tak	nie	raczej nie	nie mam zdania
69	184	188	299	162
7,5%	20%	20,4%	32,5%	17,6%

Źródło: opracowanie własne

Czwarte pytanie miało pomóc zidentyfikować, jakie elementy przestrzeni bibliotecznej mają wpływ na wizerunek biblioteki (można było wybrać trzy spośród podanych odpowiedzi). Wymienione elementy przestrzeni, które wpływają na wizerunek to: bary kawowe, centra multimedialne, kąciki zabaw dla dzieci, komfortowe meble, miejsca do nauki grupowej, miejsca do nauki indywidualnej, nowoczesne wyposażenie, sale szkoleniowe i strefy wypoczynku. Dla respondentów ważne są miejsca do nauki indywidualnej 48,2% oraz grupowej 41,7%. Równie istotne jest nowoczesne wyposażenie, tej odpowiedzi udzieliło 45,5% badanych. W dalszej kolejności liczy się zarówno istnienie centrów multimedialnych (35,9%), jak i wyposażenie biblioteki w komfortowe meble (27,9%). Mniej znaczące wydają się strefy



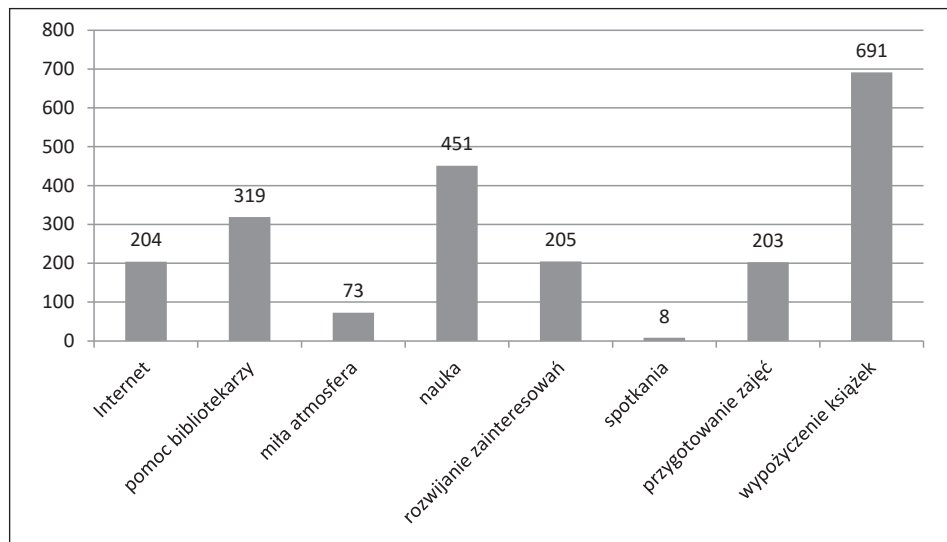
Wyk. 2. Wpływ elementów przestrzeni na wizerunek biblioteki

Źródło: opracowanie własne.

wypoczynku (18,9%), bary kawowe (16,4%), jak również sale szkoleniowe (14%). Jedynie 3,6% ankietowanych zaznaczyło odpowiedź „kąciaki zabaw dla dzieci”, jako liczący się element przestrzeni bibliotecznej. Ilość udzielonych odpowiedzi została zilustrowana na wykresie 2.

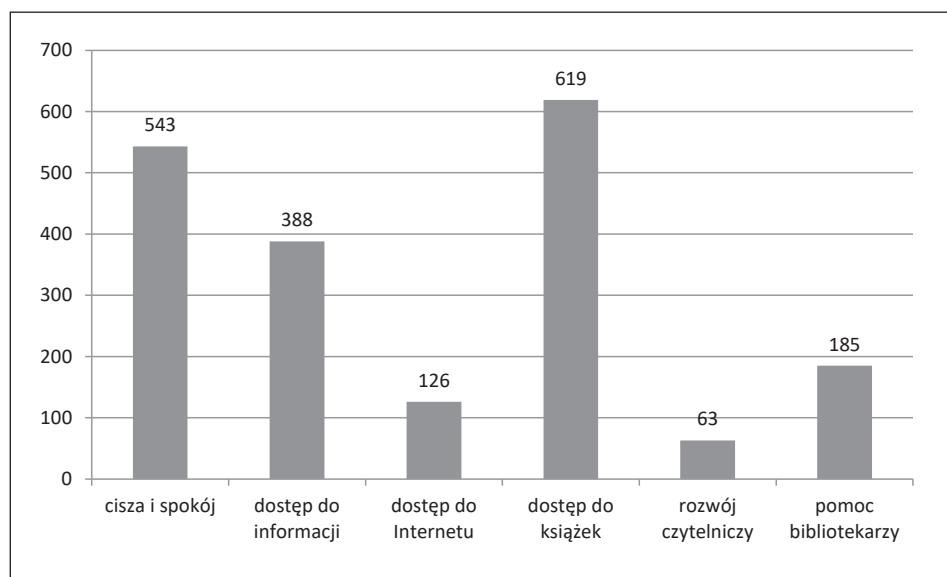
W kolejnym pytaniu poproszono o podanie celu przyścia do biblioteki. Ankietowani mieli możliwość wyboru maksymalnie 3 spośród 8 podanych odpowiedzi: korzystanie z Internetu, korzystanie z pomocy bibliotekarzy, miła atmosfera, nauka, rozwijanie zainteresowań czytelniczych, spotkania za znajomymi, wspólne przygotowanie się na zajęcia oraz wypożyczanie książek. Większość respondentów (75,1%) uznała, iż „wypożyczanie książek” jest podstawowym wyznacznikiem korzystania z biblioteki. Prawie połowa ankietowanych (49%) zaznaczyła odpowiedź „nauka”, a 34,7% opiniodawców wybrało „korzystanie z pomocy bibliotekarzy”. Dla 22,3% badanych ważne było „rozwijanie zainteresowań czytelniczych”, natomiast dla 22,2% głównym celem przyścia do biblioteki jest „korzystanie z Internetu”. Część studentów (22,1%), którzy wypełniali kwestionariusz uznało, że przychodzą do biblioteki w celu „wspólnego przygotowania się na zajęcia”. Dla mniejszej części opiniodawców znaczenie ma „miła atmosfera” (7,9%) oraz „spotkania ze znajomymi” (0,9%). Wyniki liczbowe zostały przedstawione na wykresie 3.

Następne pytanie miało za zadanie określić, co jest najważniejsze w funkcjonowaniu biblioteki. Ankietowani mogli zaznaczyć maksymalnie 2 odpowiedzi z wymienionych: cisza i spokój, dostęp do informacji, dostęp do Internetu, dostęp do książek, kształtowanie i rozwój kultury czytelniczej, pomoc bibliotekarzy. Największa liczba respondentów 67,3% wybrała odpowiedź „dostęp do książek”, niewiele mniej (63%) uznało, iż jest to „kształtowanie i rozwój kultury czytelniczej”. Dla opiniodawców



Wyk. 3. Cel przyścia do biblioteki

Źródło: opracowanie własne.



Wyk. 4. Istotne elementy funkcjonowania biblioteki

Źródło: opracowanie własne.

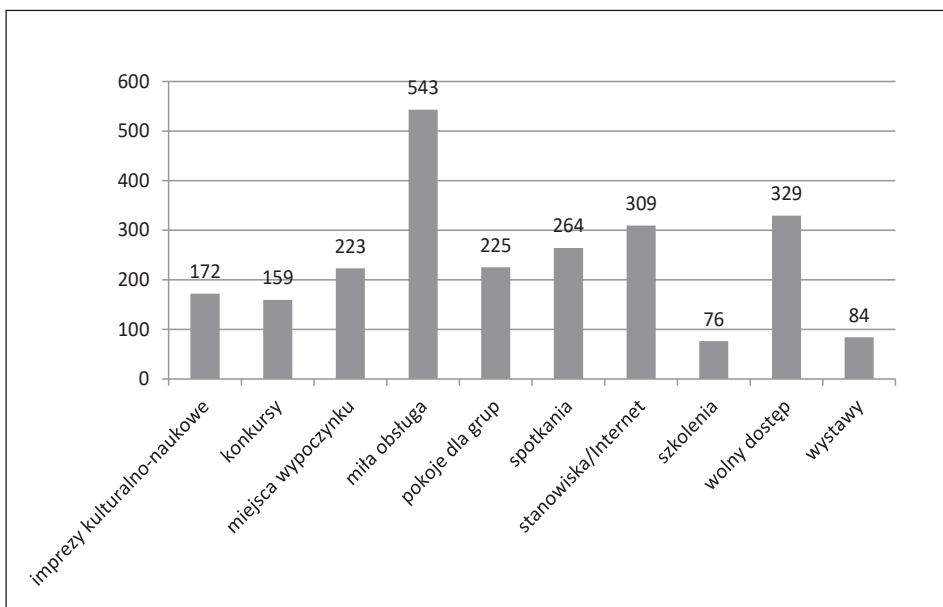
istotne są „cisza i spokój” (59%) oraz „dostęp do informacji” (42,2%). Jedynie 20,1% badanych podkreśliło fakt pomocy bibliotekarzy, a 13,7% zakreśliło odpowiedź „dostęp do Internetu”. Wyniki ilustruje wykres 4.

W pytaniu 7 poproszono, aby ankietowani podkreślili 3 spośród wszystkich podanych określeń, które mają wpływ na uatrakcyjnienie pobytu w bibliotece. Można było dokonać wyboru z 10 terminów: imprezy kulturalno-naukowe,

konkursy dla użytkowników, miejsca wypoczynku, miła obsługa, pokoje do pracy grupowej, spotkania z ciekawymi ludźmi, stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu, szkolenia użytkowników, wolny dostęp do półek, wystawy. Dla większości badanych (59%) do uprzyjemnienia pobytu w bibliotece może przyczynić się miła obsługa. Istotne są również: wolny dostęp do półek (36%) i stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu (33,6%). Znaczącymi elementami wydają się także: spotkania z ciekawymi ludźmi (28,7%) oraz obecność pokoi do pracy grupowej (24,5%), a także stworzenie miejsc wypoczynku (24,2%). Mniejszą wagę mają imprezy kulturalno-naukowe (18,7%) oraz konkursy dla użytkowników (17,3%). Nieliczne osoby wybrały odpowiedzi dotyczące organizacji wystaw (9,1%) oraz szkoleń dla użytkowników (8,3%). Ilość udzielonych odpowiedzi została zilustrowana na wykresie 5.

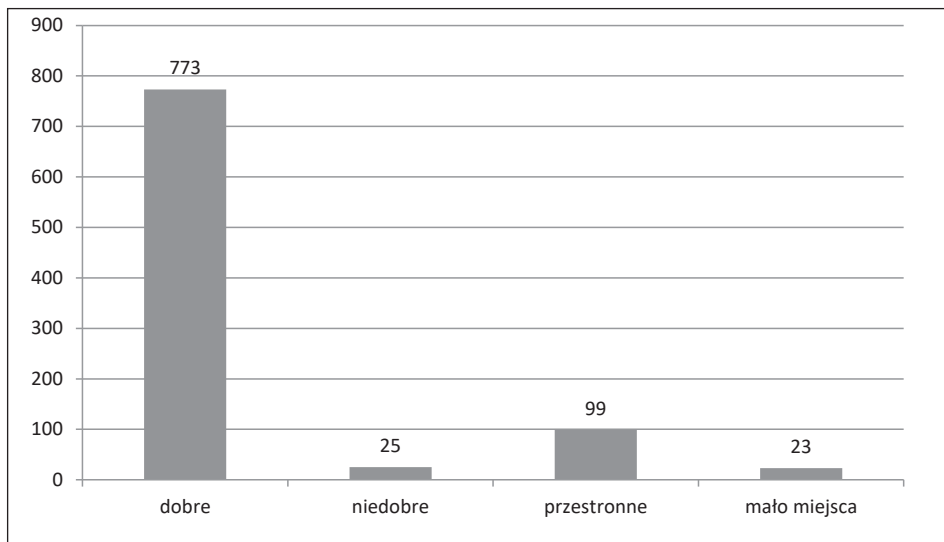
Kolejne pytanie dotyczyło oceny warunków lokalowych Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie. Respondenci mieli do wyboru następujące odpowiedzi: dobre, niedobre, przestronnie, zbyt mało miejsca. Dla 84% badanych Biblioteka Główna posiada dobre warunki lokalowe. Część osób (10,8%), która wzięła udział w ankiecie, uznała, że jest przestronnie. Natomiast dla niewielkiej liczby respondentów Biblioteka Główna na złe warunki lokalowe (2,7%) oraz zbyt mało miejsca (2,5%). Wyniki liczbowe zostały przedstawione na wykresie 6.

Dla 90% osób Biblioteka Główna jest atrakcyjna pod względem wizualnym. Odpowiedź „tak” zaznaczyło 44% badanych, natomiast odpowiedź „raczej tak” wybrało 46,7%. Nie miało zdania na ten temat 6,3% opiniodawców, a około 3% osób biorących udział w ankiecie uznało, że Biblioteka Główna „nie” jest (1,6%) lub „raczej nie” jest (1,3%) efektywna pod względem wizualnym. Wyniki ilustruje tabela 3.



Wyk. 5. Elementy uatrakcyjniające pobyt w bibliotece

Źródło: opracowanie własne.



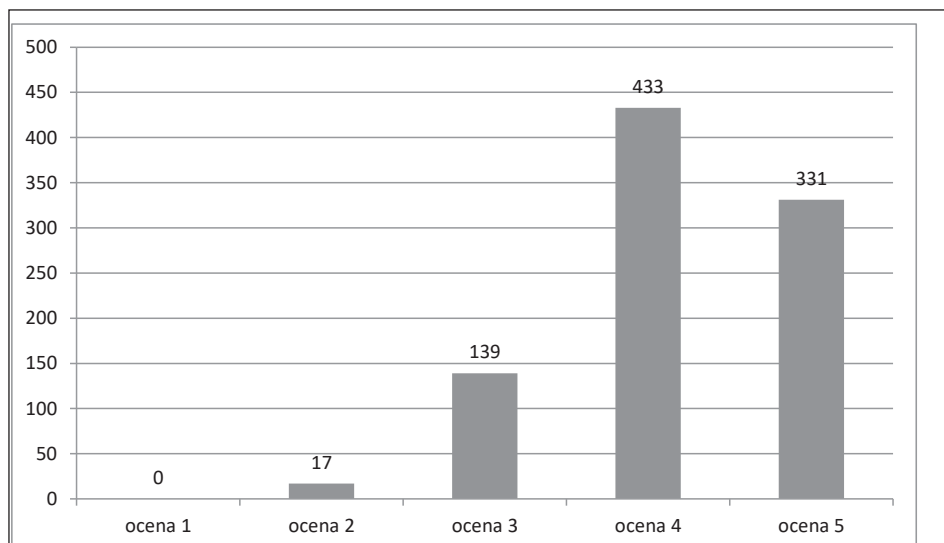
Wyk. 6. Warunki lokalowe Biblioteki Głównej UP

Źródło: opracowanie własne.

Tab. 3. Opinia studentów Uniwersytetu Pedagogicznego na temat atrakcyjności wizualnej Biblioteki Głównej UP.

tak	raczej tak	nie	raczej nie	nie mam zdania
405	430	15	12	58
44%	46,7%	1,6%	1,3%	6,3%

Źródło: opracowanie własne.



Wyk. 7. Ocena Biblioteki Głównej UP

Źródło: opracowanie własne

W ostatnim pytaniu poproszono respondentów o ocenę Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznaczało najniższą, a 5 najwyższą notę). Blisko połowa ankietowanych (49%) przyznała Bibliotece Głównej ocenę 4. Na drugim miejscu znalazła się nota 5 (36%), na trzecim – 3 (15%), na czwartym – 2 (1,8%). Nikt nie wybrał 1. Wyniki zostały przedstawione na wykresie 7.

Podsumowanie wyników ankiety

Badanie zostało przeprowadzone na grupie 920 studentów I roku studiów stacjonarnych Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie. Biblioteka Główna Uniwersytetu została oceniona pozytywnie (oceny 5 oraz 4) przez 83% opiniodawców. Średnia ocena wyniosła 4,16. Warunki lokalowe biblioteki 95% ankietowanych uznało za dobre. Dla ponad połowy badanych jest to miejsce, które wiąże się głównie z wypożyczaniem książek oraz dostępem do nich, a także spokojem i nauką. Również połowa respondentów podkreśliła, że organizowanie różnego rodzaju imprez wpływa na wizerunek instytucji. Ważna także okazała się miła obsługa oraz pomoc bibliotekarzy. Duża grupa ankietowanych uznała, że należy stworzyć miejsca do pracy indywidualnej oraz grupowej, w celu wspólnego przygotowania się do zajęć, jak również możliwość wolnego dostępu do półek. Ponad połowa ankietowanych podkreśliła także możliwość uatrakcyjnienia oferty biblioteki poprzez stworzenie miejsc/stref wypoczynku. Respondentom biblioteka nie kojarzy się z miejscem spotkań ze znajomymi oraz nie jest ona zbyt atrakcyjnym miejscem spotkań. Według badanych organizowanie ekspozycji oraz szkoleń dla użytkowników w niewielkim tylko zakresie podnosi atrakcyjność biblioteki.

W nawiązaniu do wspomnianych badań na temat wizerunku Biblioteka Główna Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie została oceniona pozytywnie (75–85%) zarówno w 2008 roku⁹, jak i 2010 roku¹⁰. Ponadto podobna liczba ankietowanych uznała, że działalność promocyjna biblioteki ma wpływ na jej wizerunek, w przeciwieństwie do badań Marty Zatwardnickiej, Marcina Kordeckiego i Agaty Świerkot¹¹. Biblioteka Główna Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie kojarzy się studentom głównie z miejscem wypożyczania książek oraz miejscem nauki. W nawiązaniu do analizy Marty Zatwardnickiej, Marcina Kordeckiego i Agaty Świerkot, w której respondenci wskazywali, że najbardziej potrzebny jest sprzęt komputerowy oraz miejsca do nauki grupowej, także w omawianym badaniu ankietowani uznali za istotne powstanie miejsc do pracy głośnej oraz centrów multimedialnych. Zarówno w badaniach Marzeny Dziołak i Katarzyny Cyran¹², jak i tych omawianych przez autorkę artykułu ważny dla użytkowników jest wolny dostęp do półek oraz pomoc bibliotekarzy w poszukiwaniu informacji.

⁹ J. Kołakowska, *Badanie potrzeb...*, s. 128–137.

¹⁰ A. Folga, J. Kołakowska, *Biblioteka Główna...*, s. 101–114.

¹¹ M. Zatwardnicka, M. Kordecki, A. Świerkot, *Gdzie jesteś czytelniku? Próba odpowiedzi na podstawie badań sondażowych przeprowadzonych wśród użytkowników biblioteki wyższej uczelni technicznej*, [w] *Gdzie jesteś czytelniku? Rola biblioteki w strategii i działalności uczelni wyższej*, XXV Forum Sekcji Bibliotek Szkół Wyższych Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, pod red. Krzysztofa Zioła, Gliwice 2012, s. 203–224.

¹² M. Dziołak, K. Cyran, *Wizerunek Biblioteki Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Białej Podlaskiej na podstawie badań przeprowadzonych wśród studentów*, „Rozprawy Naukowe” 2007, s. 109–119.

Zakończenie

Biblioteki są traktowane jako użyteczne, wartościowe oraz przyjazne, gdy ich nastawienie skierowane jest na usatysfakcjonowanie użytkowników. Istotny wpływ na wizerunek biblioteki, jako instytucji przyjaznej otoczeniu, mają pracownicy, którzy bezpośrednio kontaktują się z klientami bibliotek oraz osobami ją odwiedzającymi.

Atutem bibliotek obecnie jest również ich architektura, przestrzeń i wyposażenie oraz sprzęt, a także nieustanne wprowadzanie nowoczesnych technologii. W głównej mierze użytkownikami Biblioteki Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie w dalszym ciągu są studenci oraz kadra naukowa, jednakże odbiorcami stają się także seniorzy oraz młodzież.

Przestrzeń biblioteczna powinna być przyjazna, umożliwiać użytkownikom kontakty oraz komunikację. Obecnie coraz większa część klientów bibliotek preferuje pracę indywidualną w specjalnie przeznaczonych do tego pomieszczeniach (boksach), które pozwalają na skupienie. Z drugiej strony, wiele zadań wykonuje się w zespołach, wobec czego wskazane jest tworzenie pomieszczeń umożliwiających pracę w grupach. Imprezy o charakterze kulturalno-naukowym, wernisaże czy wystawy sprzyjają uznaniu bibliotek za ciekawe oraz przyjazne miejsca spotkań. Biblioteki powinny spełniać oczekiwania oraz potrzeby użytkowników w zakresie nauki, kontaktów społecznych oraz odpoczynku. Stwarza to możliwość zwiększania atrakcyjności instytucji, a także poszerzenie grupy użytkowników biblioteki.

Wpływ na wizerunek biblioteki mają warunki, w jakich są realizowane kontakty pomiędzy użytkownikami. Otoczenie winno sprzyjać przyjaznej atmosferze, a lokal musi być estetyczny, przestronny i funkcjonalny. Istotne jest również wydzielenie miejsc, stref odpoczynku, dających możliwość relaksu, z wygodnymi meblami: fotelami, kanapami, stolikami, przy których można wypić np. kawę czy swobodnie poczytać. Należy aranżować lub tworzyć miejsca umożliwiające wygodne spędzanie czasu, zachęcające do przebywania w jej pomieszczeniach. Stworzenie atrakcyjnej przestrzeni może przyczynić się do wykreowania pozytywnego stosunku biblioteki oraz zwiększenia czytelnictwa. Odpowiedni design, czyli przestrzeń użytkowa pełni funkcje społeczne i kulturowe. Po pierwsze, jest miejscem równowagi, swego rodzaju azylem, a także przyjaznym elementem środowiska oraz uosobieniem społecznej i kulturowej edukacji. Właściwa aranżacja daje możliwość stworzenia przestrzeni otwartej na użytkowników.

Biblioteka Główna Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie realnie nie posiada zbyt dogodnych warunków lokalowych, ani rozbudowanej infrastruktury. Brakuje także stref do wypoczynku oraz miejsc do pracy indywidualnej i grupowej. Niezbyt dobrym rozwiązaniem w punktach informacyjnych w bibliotekach wydaje się dystans społeczny, gdy bibliotekarz siedzi, a klient stoi ze względu na różnicę poziomów podczas komunikacji. Lepszy kontakt interpersonalny i skracanie dystansu umożliwia zmiana siedzisk/krzesel dla bibliotekarzy na wysokie. Te same zastrzeżenia można odnieść do kontuarów i wysokich lad. Według autorki niewielkie zmiany w aranżacji przestrzeni holu biblioteki oraz przekształcenie Centrum Informacji Bibliotecznej mogłyby pozwolić na stworzenie miejsca wypoczynku, pokój do pracy grupowej oraz boks do pracy indywidualnej. Podobna możliwość pojawia się w Czytelnicy Główny Biblioteki.

Wysoki poziom zindywidualizowanego komfortu i wygody stanowi obecnie istotne kryterium atrakcyjności biblioteki, a przestrzeń, w której znajdują się ludzie, świadczy o przydatności kulturowej instytucji. Oswajanie przestrzeni bibliotecznej ma związek z procesem tworzenia poczucia bezpieczeństwa dla każdego typu czytelnika, począwszy od „mola książkowego”, poprzez młodzież oglądającą youtube i słuchającą muzyki. Biblioteki mają za zadanie odstresować i wspierać budowanie więzi, a także podtrzymywać istniejące relacje.

Ważny jest sposób prezentacji własnych produktów oraz trafienie do różnych grup docelowych. Liczy się również pozyskanie zaufania użytkowników oraz otoczenia i przekonanie o korzyściach płynących z funkcjonowania biblioteki. Biblioteki powinny podejmować różnorodne działania w zakresie organizacji np. konferencji, szkoleń, konkursów i wystaw, przy wykorzystaniu własnych możliwości oraz nawiązanie współpracy ze środowiskiem akademickim, które umożliwiają kreowanie wizerunku biblioteki. Dzięki takim zabiegom jest przedstawiano jako instytucja ciekawa, pełna wyrazu oraz przedsiębiorcza.

Bibliografia

- Bibliotekarze bez bibliotek, czyli bibliotekarstwo uczestniczące: III Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Białystok, 18–20 maja 2011: praca zbiorowa*, red. J. Kudrawiec, Białystok 2012.
- Fizyczna przestrzeń biblioteki*, red. M. Wojciechowskiej, Gdańsk 2013.
- Gdzie jesteś czytelniku? Rola biblioteki w strategii i działalności uczelni wyższej: XXV Forum Sekcji Bibliotek Szkół Wyższych Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich*, red. K. Zioło, Gliwice 2012.
- Huczek M., *Public relations w bibliotekach*, „EBIB” 2004, nr 5.
- Kosik E., *Kreowanie wizerunku bibliotek poprzez imprezy społeczno-kulturalne*, „EBIB” 2016, nr 2.
- Kotler P., *Marketing: analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola*, Warszawa 1994.
- Kruszewski T., *Przestrzeń biblioteki: o symbolicznej, fizycznej i społecznej obecności instytucji*, Toruń 2012.
- Kształtowanie wizerunku biblioteki*, red. M. Czyżewska, Białystok 2007.
- Pabian A., *Promocja: nowoczesne środki i formy: monografia*, Warszawa 2008.
- Unowocześnianie organizacji i metod pracy bibliotek w świetle zmieniających się potrzeb czytelników, edycja II: materiały konferencyjne, Opole, 16–17 listopada 2011 r.*, red. W. Matwiejczuk, D. Szewczyk-Kłós, Opole 2012.
- Wojtczak J., *Kreowanie wizerunku biblioteki akademickiej na podstawie działań public relations Biblioteki Politechniki Wrocławskiej*, „Biblioteka” 2013, nr 17.
- Wójcik K., *Public relations: czyli jak zjednać otoczenie i stworzyć dobrą opinię*, Międzybórz 1995.

The image of the library of the Pedagogical University of Cracow in the opinion of students

Abstract

Libraries, as institutions participating in the educational process, influence the shaping of perceptions and attitudes towards them, therefore it is important to ensure public acceptance

for such organizations. In order to improve the image of the library, those institutions should actively work and develop new initiatives. Actions taken by the libraries should take into account the needs of regular and potential users. Building solid relationships with internal and external environment is crucial for libraries. To determine the current image of the Main Library of the Pedagogical University of Cracow and study the level of users' satisfaction, surveys have been conducted on a group of 920 students. Research aimed at understanding the degree of students' satisfaction and the evaluation of the environment, in this case of the students of the university to an institution, as well as actions that need to be taken in order to improve the image of the library.

Key words: image of libraries, academic libraries, surveys, promotion of libraries

Joanna Kofakowska
Pedagogical University of Cracow
Main Library

ANKIETA

Celem ankiety jest zbadanie wizerunku bibliotekarzy oraz bibliotek

- 1. Płeć (proszę właściwe podkreślić):**
 - kobieta
 - mężczyzna
- 2. Rok studiów:**

Proszę podać rok studiów.....
- 3. Z czym kojarzy się Pani/Panu biblioteka? (proszę wybrać maksymalnie 2 odpowiedzi):**
 - instytucją kultury
 - miejscem ciszy i spokoju
 - wypożyczaniem książek
 - z dostępem do różnorodnych źródeł informacji
 - z miejscem nauki
 - z miejscem spotkań
- 4. Czy według Pani/Pana działalność promocyjna biblioteki (imprezy, szkolenia, spotkania autorskie, wystawy, konkursy) ma wpływ na wizerunek biblioteki?**
 - tak
 - raczej tak
 - nie
 - raczej nie
 - nie mam zdania
- 5. Czy według Pani/Pana biblioteki są atrakcyjnym miejscem spotkań?**
 - tak
 - raczej tak
 - nie
 - raczej nie
 - nie mam zdania
- 6. Jakie elementy przestrzeni bibliotecznej mają wpływ na wizerunek biblioteczny? (proszę wybrać maksymalnie 3 odpowiedzi)**
 - bary kawowe
 - centra multimedialne
 - kąciki zabaw dla dzieci
 - komfortowe meble
 - miejsca do nauki grupowej
 - miejsca do nauki indywidualnej
 - nowoczesne wyposażenie
 - sale szkoleniowe
 - strefy wypoczynku
- 7. Jaki jest cel przyjscia Pani/Pana do biblioteki? (proszę wybrać maksymalnie 3 odpowiedzi):**
 - korzystanie z Internetu
 - korzystanie z pomocy bibliotekarzy
 - miła atmosfera

- nauka
 - rozwijanie zainteresowań czytelniczych
 - spotkania ze znajomymi
 - wspólne przygotowywanie się na zajęcia
 - wypożyczanie książek
- 8. Co według Pani/Pana jest najważniejsze w funkcjonowaniu bibliotek? (proszę wybrać maksymalnie 2 odpowiedzi)**
- cisza i spokój
 - dostęp do informacji
 - dostęp do Internetu
 - dostęp do książek
 - kształtowanie i rozwój kultury czytelniczej
 - pomoc bibliotekarzy
- 9. Co może uatrakcyjnić według Pani/Pana pobyt w bibliotece? (proszę wybrać maksymalnie 3 odpowiedzi):**
- imprezy kulturalno-naukowe
 - konkursy dla użytkowników
 - miejsca wypoczynku
 - miła obsługa
 - pokoje do pracy grupowej
 - spotkania z ciekawymi ludźmi
 - stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu
 - szkolenia dla użytkowników
 - wolny dostęp do półek
 - wystawy
- 10. Jak ocenia Pani/Pan warunki lokalowe Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie?**
- dobre
 - niedobre
 - przestronnie
 - zbyt mało miejsca
- 11. Czy według Pani/Pana Biblioteka Główna Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie jest atrakcyjna pod względem wizualnym?**
- tak
 - raczej tak
 - nie
 - raczej nie
 - nie mam zdania
- 12. Proszę ocenić w skali od 1 do 5 jakie wrażenie wywarła na Pani/Panu Biblioteka Główna Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie (gdzie 1 oznacza najniższą, a 5 najwyższą notę)**