

ANETA GIZA

Uniwersytet Jagielloński, Biblioteka Jagiellońska, Kraków, Polska

DOI: 10.26106/55mj-g255

ANNA KRZAK

Uniwersytet Jagielloński, Biblioteka Jagiellońska, Kraków, Polska

ALEKSANDRA PROKOP-KACPRZAK

Uniwersytet Jagielloński, Biblioteka Jagiellońska, Kraków, Polska

 <https://orcid.org/0000-0002-1616-8313>

FUNKCJONALNOŚĆ PRZESTRZENI W BIBLIOTECE JAGIELLOŃSKIEJ. BADANIE ANKIETOWE UŻYTKOWNIKÓW

Przedmiotem komunikatu jest interpretacja wyników badania ankietowego przeprowadzonego w Bibliotece Jagiellońskiej (BJ) w okresie od czerwca do lipca 2024 roku. Celem badania było zebranie informacji o sposobach wykorzystania przestrzeni bibliotecznej przez użytkowników oraz ustalenie ich oczekiwań. Zastosowano metodę bezpośrednią oraz badanie ilościowe¹, wykorzystując ankiety w języku polskim i angielskim, w wersji papierowej i elektronicznej². Ze względu na testowy charakter badań skupiono się na tej metodologii, jednakże w przyszłości możliwe jest zastosowanie metod pośrednich oraz badań jakościowych, takich jak wywiady z wybraną grupą użytkowników³. Ankieta składała się z pytań zamkniętych i otwartych. Pracownicy BJ rozdawali ją w czytelnich w formie papierowej oraz kodów QR. Wersja elektroniczna była zamieszczona na stronie internetowej oraz w mediach społecznościowych.

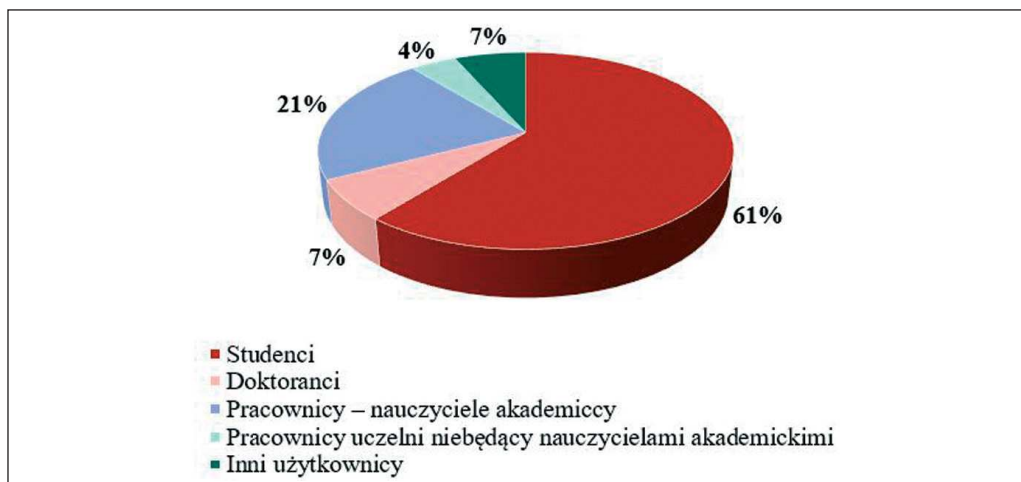
Na pierwsze pytanie dotyczące przynależności do grupy użytkowników odpowiedziało 347 respondentów, z czego większość stanowili studenci (wykres 1).

¹ S. Czarnik, *Metody badawcze socjologii*, s. 6–7, <https://ruj.uj.edu.pl/server/api/core/bitstreams/acc45be8-1b29-44e3-98f4-2c6177885793/content> [dostęp: 28.11.2024].

² *Zbieranie wyników ankiet online*, Ankieteo, <https://ankieteo.pl/baza-wiedzy/zbieranie-wynikow> [dostęp: 28.11.2024].

³ A. Majewska, A. Głowniak, *Wywiad*, Encyklopedia Zarządzania, <https://mfiles.pl/pl/index.php/Wywiad> [dostęp: 02.12.2024].

Wykres 1. Udział respondentów według grupy użytkowników (w proc.)



Źródło: oprac. autorki komunikatu

Drugie pytanie dotyczyło wydzielonych przestrzeni (czytelń), w których zagwarantowane byłyby: zachowanie ciszy, wsparcie bibliotekarza i możliwość korzystania z kolekcji podręcznych i materiałów zamawianych z magazynów (wykres 2). Większość ankietowanych opowiedziała się za potrzebą istnienia tradycyjnych czytelń.

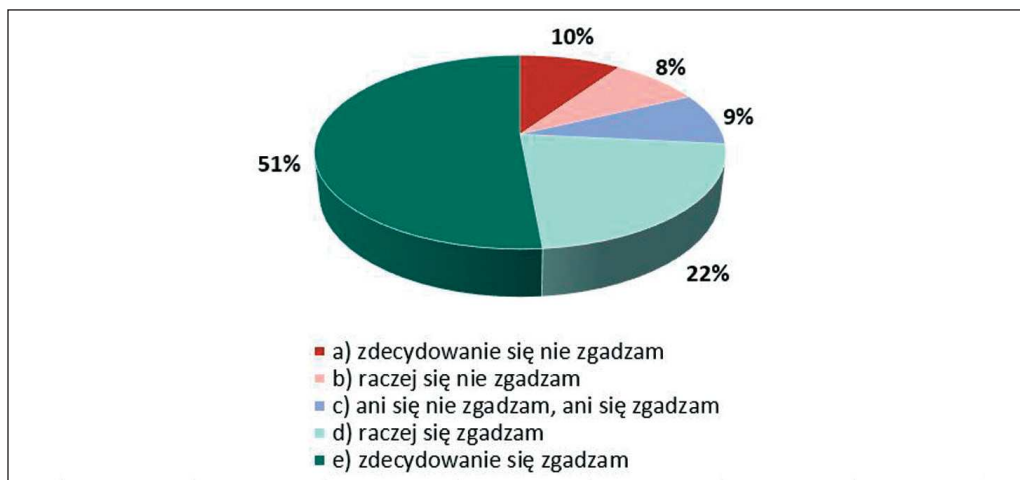
Wykres 2. Ocena potrzeby istnienia wydzielonych przestrzeni do pracy cichej (w proc.)



Źródło: oprac. autorki komunikatu

Trzecie pytanie dotyczyło otwartej przestrzeni do indywidualnej pracy, nauki i rozrywki, niedozorowanej bezpośrednio przez bibliotekarzy (wykres 3). Większość respondentów uznała, że takie miejsca są również potrzebne w BJ.

Wykres 3. Ocena potrzeby istnienia przestrzeni otwartej (w proc.)



Źródło: oprac. autorki komunikatu

Czwarte pytanie odnosiło się do potrzeby stworzenia przestrzeni do spotkań, rozmów i pracy w niewielkich grupach, w tym organizowanych spontanicznie, bez konieczności uzgadniania terminu (wykres 4). Ankietowani potwierdzili potrzebę istnienia takich miejsc.

Wykres 4. Ocena potrzeby istnienia pomieszczeń do pracy w małych grupach (w proc.)



Źródło: oprac. autorki komunikatu

Ostatnie pytanie zamknięte miało związek z możliwością rezerwowania przestrzeni na planowane spotkania różnych zespołów (badawczych, projektowych, edukacyjnych i innych) funkcjonujących na Uniwersytecie Jagiellońskim (wykres 5). W tym przypadku również przeważały odpowiedzi twierdzące.

Wykres 5. Ocena potrzeby istnienia pomieszczeń do pracy w większych grupach (w proc.)



Źródło: oprac. autorki komunikatu

Druga część ankiety zawierała pytania otwarte. W pierwszym z nich użytkownicy mieli możliwość swobodnej odpowiedzi na pytanie, czego brakuje w przestrzeni Biblioteki Jagiellońskiej (pomieszczeń, wyposażenia, elementów wystroju i innych). Odpowiedzi dotyczyły różnych aspektów. Wielu respondentów wskazywało na potrzebę wydzielenia pomieszczenia socjalnego z możliwością ogrzania i spożywania własnych posiłków. Często pojawiały się sugestie dotyczące wyposażenia takiego pomieszczenia w mikrofalówkę, czajnik, automat z przekąskami, fontannę wodną oraz zlew. Lokalizacja Biblioteki i ograniczona oferta gastronomiczna w najbliższej okolicy sprawiają, że użytkownicy przynoszą własne jedzenie. Respondenci zwracali również uwagę na fakt, że spędzają w BJ dużo czasu, a usytuowane w nowym gmachu bistro jest czynne zbyt krótko, i nigdy w soboty. Urządzenie pomieszczenia socjalnego w bibliotecznej przestrzeni mogłoby znacznie poprawić komfort czytelników, umożliwiając im odpoczynek i spożywanie posiłków w dogodnych warunkach. Badani chcieliby także korzystać z dystrybutorów z filtrowaną wodą pitną, ponieważ wielu z nich używa wielorazowych butelek. Pojawiały się również sugestie dotyczące utworzenia kawiarni oraz ustawienia w pobliżu czytelni automatów ze zdrowym jedzeniem.

Drugim istotnym problemem, na który zwracali uwagę czytelnicy, jest brak miejsca do odpoczynku z wygodnymi kanapami i pufami. Część respondentów sugerowała wydzielenie pomieszczenia przeznaczonego do odpoczynku, inni proponowali ustawienie na korytarzach wygodnych miejsc do siedzenia. Pojawiły się również sugestie dotyczące zagospodarowania bibliotecznego ogrodu w okresie letnim. Przed budynkiem są rozkładane leżaki, które cieszą się dużym zainteresowaniem, jednakże ich liczba jest niewystarczająca.

Kolejnym często poruszonym w ankietach tematem były godziny otwarcia BJ. Czytelnicy sugerowali ich wydłużenie, szczególnie w weekendy oraz w okresie sesji egzaminacyjnych. Wielokrotnie pojawiała się sugestia otwarcia Biblioteki przez całą dobę.

Niektórzy respondenci z grupy pracowników naukowych zaproponowali wydłużenie godzin otwarcia czytelni podczas wakacji, kiedy mają więcej czasu na pracę badawczą.

W ankietach są też propozycje zainstalowania książkomatów, które umożliwiają wypożyczanie i zwracanie książek o dowolnej porze, nawet poza godzinami pracy wypożyczalni. Z takich samoobsługowych urządzeń korzystają już od lat użytkownicy innych krakowskich bibliotek.

Ponadto badani z różnych grup użytkowników zwracali uwagę na niewystarczającą liczbę pokoi do pracy indywidualnej z możliwością krótkoterminowej rezerwacji, na przykład na kilka godzin lub dni. Obecnie Biblioteka posiada tylko dziewięć takich pomieszczeń, mogą je rezerwować na semestr wyłącznie pracownicy naukowci. Większość czytelników chciałaby korzystać z przestrzeni do pracy w grupach oraz miejsc, gdzie można głośno rozmawiać, nie przeszkadzając innym. W tej chwili do pracy wspólnej przeznaczona jest tylko Biblioteka Austriacka. W ankietach znalazły się uwagi o braku wyraźnej informacji o dostępności miejsc w czytelniach, co byłoby szczególnie przydatne podczas sesji egzaminacyjnej. Respondenci wskazywali także na brak miejsc przyjaznych rodzicom, wyposażonych w mały kącik zabaw, gdzie mogliby korzystać z bibliotecznych zbiorów, sprawując jednocześnie opiekę nad dziećmi, na przykład w czasie przerw w placówkach wychowawczych. Według ankietowanych w BJ nie ma nowoczesnych stanowisk komputerowych z dostępem do Internetu, a sprzęt w czytelniach jest przestarzały, i bez podstawowego oprogramowania.

W ankietach pojawił się również aspekt socjalny, dotyczący doposażenia toalet w tak zwane różowe skrzyneczki wypełnione podstawowymi środkami higieny osobistej. Tego typu inicjatywa została zapoczątkowana w szkołach przez fundację „Różowa Skrzyneczka”, której jednym z celów jest walka z wykluczeniem menstruacyjnym⁴.

Kolejne pytanie otwarte brzmiało: „Jakie dostępne obecnie elementy przestrzeni dla użytkowników (organizacja, wystrój, wyposażenie i inne) wymagają zmiany? Na czym te zmiany miałyby polegać?”. Użytkownicy zwracali uwagę między innymi na samą informację o BJ i dostępnych bibliotecznych przestrzeniach oraz możliwościach, jakie oferują. System informacji wizualnej jest niewystarczający. Czytelnicy nie zawsze wiedzą, jak trafić do poszczególnych pomieszczeń i brakuje im wyraźnych oznaczeń, które czytelnie są strefami pracy cichej, a które nie.

Następnym elementem wymagającym zmiany według respondentów są toalety. Wskazali oni na zbyt małą liczbę toalet damskich oraz konieczność remontu tych znajdujących się w okolicy Czytelni Głównej (Lectorium) i w holu. Zwracano uwagę na niedziałające gniazdko zasilające oraz złe oświetlenie w Czytelni Głównej. Niektórzy użytkownicy skarżyli się, że nawiew w Lectorium nie działa odpowiednio, przez co szybko robi się duszno, a to z pewnością nie wpływa dobrze na komfort długiej pracy.

W kategorii „przestrzeń ogólna” ankietowani pisali o braku roślinności wewnątrz budynku, a także zbyt małej liczbie mebli w holu głównym. Obecne wyposażenie jest niewygodne i czasem nie wystarcza dla większej liczby użytkowników, którzy na przykład czekają na otwarcie wypożyczalni albo wejście do czytelni.

⁴ Różowa Skrzyneczka, <https://rozowaskrzyneczka.pl/> [dostęp: 02.12.2024].

Ostatnie pytanie brzmiało: „Czy są jakieś elementy organizacji, wystroju lub wyposażenia przestrzeni Biblioteki Jagiellońskiej, które szczególnie utrudniają lub uprzykrzają pobyt w bibliotece? Jeśli tak, to jakie?”. Użytkownicy pisali o bardzo restrykcyjnych, ich zdaniem, procedurach wejścia do BJ oraz potrzebie ich uproszczenia. Zwracali uwagę na konieczność posiadania legitymacji, przechodzenie przez „bramkę bezpieczeństwa” i kontrolę przeprowadzaną przez pracowników ochrony.

Studenci szczególnie podkreślali brak wystarczającej liczby szafek do przechowywania rzeczy osobistych, w tym większych bagaży. Jeszcze raz poddano krytyce zbyt krótkie godziny otwarcia BJ, zwłaszcza w kontekście potrzeby wydłużenia godzin pracy Czytelni Materiałów Własnych. Sugerowano możliwość otwarcia dodatkowego wejścia do Czytelni Głównej od strony nowego gmachu lub całego budynku od alei Adama Mickiewicza.

Pracownicy dydaktyczni wskazywali na niejasne zasady rezerwacji miejsc w pokojach do pracy indywidualnej przy Czytelni Pracowników Nauki. Respondenci należący do różnych grup użytkowników zwracali uwagę na organizowane w holu głównym zamknięte wydarzenia, które ograniczają dostęp do Biblioteki, sugerowali, że takie wydarzenia powinny być otwarte dla wszystkich. Dla części ankietowanych problemem są użytkownicy, którzy nie zachowują ciszy w czytelniach, przez co utrudniają pracę innym. Zwracano również uwagę na potrzebę większej liczby nowości wydawniczych w miejscach swobodnego dostępu do zbiorów oraz digitalizacji starszego księgozbioru i udostępnienia go w Jagiellońskiej Bibliotece Cyfrowej.

PODSUMOWANIE

W ciągu ostatnich lat zmieniły się role, zadania i funkcje Biblioteki Jagiellońskiej, szczególnie w jej cyfrowym obszarze⁵. Rozwinęły się Jagiellońska Biblioteka Cyfrowa i Repozytorium Uniwersytetu Jagiellońskiego, powstało repozytorium RODBUK, a dostęp do elektronicznych źródeł informacji i baz danych ułatwia nowoczesny katalog i system biblioteczny Alma. Zmieniają się również czytelnicy, ich zachowania informacyjne i potrzeby.

Wyniki badań ankietowych pokazały, że jest potrzebna zmiana w funkcjonowaniu budynku. Tradycyjny podział na czytelnie już nie wystarcza. Nie dla wszystkich duża sala Czytelni Głównej jest komfortową przestrzenią do pracy i nauki. Wiele osób doceniło jej wystrój i klimat, jednakże nie dla każdego siedzenie przy zabytkowych stołach jest komfortowe. Potrzebne są wydzielone kameralne miejsca do cichej pracy indywidualnej oraz przestrzeń do głośnej pracy w grupach. Brakuje strefy relaksu i pomieszczeń socjalnych z możliwością odgrzania i spożywania posiłków. Poszerzenie oferty o miej-

⁵ Zob. D. Szewczyk-Kłos, D. Wierzbicka-Próchniak, *Zmiana roli biblioteki w strukturze uczelni na przykładzie nowych obszarów działalności Biblioteki Uniwersytetu Opolskiego*, [w:] *Biblioteki naukowe – doświadczenia przeszłości, wyzwania jutra*, red. A. Gogiel-Kuźmicka, E. Kierczuk, s. 17–27, https://doi.org/10.24427/978-83-67185-22-6_1

sca z wygodnymi kanapami i pufami uatrakcyjniłoby ofertę BJ. Czytelnikom biblioteka nie służy już tylko do korzystania ze zbiorów, ale staje się naturalnym miejscem, gdzie można spotkać się z kimś, porozmawiać, popracować w grupie, wypić dobrą kawę. Strefa zielona jest widocznym trendem w większości ankiet i mogłaby być wykorzystana do tworzenia miejsc z bardziej przyjazną i relaksującą atmosferą. Kolejnym ważnym wnioskiem, jaki się nasuwa, jest niewystarczająca informacja wizualna: brak infografik, oznakowania i planów pięter.

Najczęściej zgłaszane problemy techniczne dotyczyły stanu toalet, źle działającej klimatyzacji, oświetlenia, gniazdek zasilających oraz sprzętu komputerowego. Część z nich jest usuwana na bieżąco po zgłoszeniu, inne niestety wymagają większego nakładu środków.

Wyniki badania jednoznacznie pokazują, że przestrzeń BJ wymaga zmian i nowej aranżacji. Część postulatów wydaje się możliwa i łatwa do zrealizowania, część wymaga głębszego zastanowienia i zaplanowania. Innym proponowanym rozwiązaniem nie da się wprowadzić, na przykład ze względu na historyczny charakter starego gmachu i ochronę konserwatora zabytków lub na procedury bezpieczeństwa, jednakże zmiany są potrzebne. Przeprowadzone badanie i jego analiza z pewnością posłużą jako podstawa do przygotowania szczegółowego planu zmian w Bibliotece Jagiellońskiej. Wyniki ankiety dostarczyły cennych informacji na temat potrzeb i oczekiwań użytkowników, które pozwolą na wprowadzenie konkretnych usprawnień w zakresie organizacji przestrzeni, wyposażenia oraz dostępności usług. Dzięki temu Biblioteka będzie mogła lepiej dostosować się do zmieniających się wymagań swoich czytelników, tworząc bardziej komfortowe i funkcjonalne środowisko do nauki, pracy i relaksu.

NETOGRAFIA

- Czarnik S., *Metody badawcze socjologii*, <https://ruj.uj.edu.pl/server/api/core/bitstreams/acc45be8-1b29-44e3-98f4-2c6177885793/content> [dostęp: 28.11.2024].
- Majewska A., Głowniak A., *Wywiad*, Encyklopedia Zarządzania, <https://mfiles.pl/pl/index.php/Wywiad> [dostęp: 02.12.2024].
- Różowa Skrzyneczka, <https://rozowaskrzyneczka.pl/> [dostęp: 02.12.2024].
- Szewczyk-Kłós D., Wierzbicka-Próchniak D., *Zmiana roli biblioteki w strukturze uczelni na przykładzie nowych obszarów działalności Biblioteki Uniwersytetu Opolskiego*, [w:] *Biblioteki naukowe – doświadczenia przeszłości, wyzwania jutra*, red. A. Gogiel-Kuźmicka, E. Kierejczuk, s. 17–27, https://doi.org/10.24427/978-83-67185-22-6_1
- Zbieranie wyników ankiet online, Ankieteo, <https://ankieteo.pl/baza-wiedzy/zbieranie-wynikow> [dostęp: 28.11.2024].

STRESZCZENIE

Przedmiotem komunikatu jest prezentacja wyników badań ankietowych przeprowadzonych w Bibliotece Jagiellońskiej w celu analizy potrzeb użytkowników w zakresie przestrzeni bibliotecznej. Kwestionariusz zawierał pytania zamknięte i otwarte dotyczące między innymi stref

ciszy, przestrzeni do pracy indywidualnej i grupowej, a także dostępności różnych udogodnień. Wyniki wskazują na konieczność poprawy wyposażenia oraz przestrzeni do odpoczynku i pracy w grupach. Użytkownicy sugerowali też wydłużenie godzin otwarcia, zwiększenie liczby stref relaksu i udoskonalenie systemu oznakowania w bibliotece.

SŁOWA KLUCZOWE:

badania użytkowników, biblioteka akademicka, przestrzenie biblioteczne

FUNCTIONALITY OF SPACE IN THE JAGIELLONIAN LIBRARY. USER SURVEY

SUMMARY

The subject of this communication is an analysis of a survey conducted at the Jagiellonian Library to assess users' needs regarding library spaces. The survey, which included both closed and open-ended questions, addressed issues such as the need for designated quiet zones, spaces for individual and group work, and the availability of various amenities. The results highlighted the need for improved facilities, including furniture, technology, and areas for relaxation and group work. Users also suggested extending opening hours, increasing the number of relaxation zones, and amending the signage system within the library.

KEYWORDS:

academic library, library spaces, user research