

mgr Justyna Jerzyk-Wojtecka
Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego
justyna.jerzyk@lib.uni.lodz.pl

mgr Agnieszka Goszczyńska
Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego
agnieszka.goszczyńska@lib.uni.lodz.pl

**STUDENT W BIBLIOTECE
– POTRZEBY, ODCZUCIA, OPINIE.
ANALIZA BADANIA JAKOŚCIOWEGO
TECHNIKĄ WYWIADU PRZEPROWADZONEGO
W BIBLIOTECE UNIwersYTETU ŁÓDZKIEGO**

**STUDENTS IN THE LIBRARY - NEEDS, FEELINGS, OPINIONS.
QUALITATIVE INTERVIEW STUDY
IN THE UNIVERSITY OF LODZ LIBRARY**

Abstrakt

Artykuł zawiera wyniki badań jakościowych metodą wywiadu częściowo ustrukturyzowanego, przeprowadzonych w Bibliotece Uniwersytetu Łódzkiego (BUŁ) latem 2014 roku na grupie 15 studentów. Badanie miało na celu sprawdzenie, w jaki sposób można dostosować bieżące usługi biblioteczne do potrzeb młodych ludzi, a także dostarczyć informacji o ich spojrzeniu na bibliotekę uniwersytecką i relacji emocjonalnej z tą instytucją. Autorki starały się w wyczerpujący sposób przedstawić analizę wypowiedzi respondentów i posługując się techniką brikolażu szczegółowo ją zinterpretować. Najważniejsze zagadnienia, jakie pojawiły się w wywiadach, zostały dodatkowo podsumowane we wnioskach.

Słowa kluczowe: Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego, badanie jakościowe, cyfrowi tubylcy, usługi biblioteczne, strach przed biblioteką.

Abstract

The article contains results of the qualitative research conducted in the University of Lodz Library in summer, 2014. The interview involved a group of 15 students. The study was designed to test and adjust the current library services and, most importantly, to examine young people's opinions about the university library and their emotional relationship with the institution.

The technique of bricolage was used by the authors in their analysis of the interview. Key issues were summarized in the conclusions.

Keywords: University of Lodz Library, qualitative research interview, digital natives, library anxiety, library service.

Podstawy teoretyczne i metodologia

Doświadczenia zdobyte podczas przeprowadzania badań ilościowych sprawiły, że autorki postrzegają to narzędzie badawcze jako niezwykle użyteczne, lecz jednocześnie nie dość dokładne. Pomija ono wiele istotnych dla pracy z czytelnikiem zagadnień osobistych, tak dziś istotnych dla stworzenia atmosfery bliskiej i przyjaznej dla osób odwiedzających biblioteki. Do tego niezbędnym jest spojrzenie od strony użytkownika i wsłuchanie się w jego potrzeby. Właśnie takie przemyślenia skłoniły nas do przeprowadzenia badań metodą wywiadu, która – być może – przybliży nam sposób, w jaki postrzegają bibliotekę akademicką studenci uczelni. Jak podkreśla Steinar Kvale „Wywiad jakościowy jest głównym narzędziem umożliwiającym badanie sposobu, w jaki jednostki doświadczają swojego świata i postrzegają go. Pozwala na jedyny w swoim rodzaju wgląd w świat życia badanych, którzy własnymi słowami opisują swoje działania, doświadczenia i poglądy”¹.

Ta zapożyczona od socjologów technika badawcza wymagała od nas przygotowania teoretycznego² oraz starannego przemyślenia i zaprojektowania badań. Metoda wywiadu umożliwia spojrzenie na bibliotekę oczami najczęściej korzystających z niej czytelników – i jednocześnie jej najważniejszych „klientów”, czyli studentów. Wyniki badań mogą wspomóc

1 S. Kvale: *Prowadzenie wywiadów*. Warszawa 2011, s. 40.

2 Chciałybyśmy w tym miejscu złożyć serdeczne podziękowania Pani dr Anecie Krzewińskiej (Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny UŁ) za jej pomoc w zakresie doboru lektur i wskazówki metodyczne.

pracę nad przystosowaniem bibliotek akademickich do rzeczywistych potrzeb użytkowników.

Dzięki wykorzystaniu jakościowego podejścia do osób badanych, możliwe jest zarejestrowanie ich subiektywnych odczuć, doświadczeń i potrzeb oraz ich zróżnicowanie. Założona naiwność badacza, oznaczająca wzięcie w nawias jego dotychczasowych doświadczeń i wiedzy, powoduje, że staje się on otwarty na nowe interpretacje zjawisk, które podaje badany. Scenariusz wywiadu może ulegać zmianom w trakcie badania na skutek pojawienia się nowych powiązań i refleksji u osoby badanej. Otwarte pytania zakładają skupienie się na pewnych tematach, a nie sztywność struktury wywiadu³.

Steinar Kvale dzieli badanie na kilka etapów: konceptualizacja, projektowanie badania, prowadzenie wywiadów, transkrypcja, analiza, weryfikacja, przygotowanie raportu⁴.

Podczas prac nad konceptualizacją badania ważne jest skupienie się nad kilkoma pytaniami, które mają na celu sprawne rozplanowanie zagadnień, jakie będzie zawierał wywiad. Poniżej prezentujemy przebieg konceptualizacji w przypadku niniejszego badania (tabela 1.).

Tabela 1. Konceptualizacja badań

Pytanie	Koncepcja
Dlaczego?	Badanie miało na celu sprawdzenie, w jaki sposób można dostosować bieżące usługi biblioteczne do potrzeb młodych ludzi w świetle zmieniającej się rzeczywistości; dodatkowo chcieliśmy odejść od poglądu bibliotekarza w stronę poglądu użytkownika w zakresie usług bibliotecznych i ustalić stosunek emocjonalny młodych ludzi do ich biblioteki akademickiej.
Co?	Próbowaliśmy się przyrzeć potrzebom informacyjnym studentów oraz ich potrzebom, wyobrażeniom o bibliotece i dostępowi do informacji o bibliotece i jej usługach, także od strony emocjonalnej respondentów.
Jak?	Wykorzystałyśmy metodę wywiadu częściowo ustrukturyzowanego* oraz analizę metodą brikolażu.

* Wywiad częściowo ustrukturyzowany – posiada scenariusz w postaci zagadnień, ale pozwala na dowolną kolejność zadawanych pytań oraz na pytania dodatkowe, w razie potrzeby rozwinięcia wypowiedzi respondenta, por. R. Kvale: *Prowadzenie wywiadów*. Warszawa 2011, s. 96.

Źródło: badanie własne na podstawie S. Kvale: dz. cyt.

3 Por. S. Kvale: dz. cyt., D. Silvermann: *Interpretacja danych jakościowych*. Warszawa 2007.

4 S. Kvale: dz. cyt., s. 92.

W typowych badaniach jakościowych liczba respondentów waha się między 10 a 15. W naszym przypadku w badaniu wzięło udział 15 osób, jednak część wywiadów była podwójna – w sumie było ich 11.

Jako jedno z głównych założeń badań prowadzonych techniką wywiadu jest to, że osoba prowadząca wywiad jest narzędziem badawczym, a jakość informacji uzyskiwanych w wywiadzie zależy od jej umiejętności, wrażliwości i wiedzy na temat badanego problemu⁵. Był to punkt, który z jednej strony bardzo nam odpowiadał, z drugiej – dawał do zrozumienia, że nasz brak doświadczenia badawczego może spowodować błędy i przekłamania. Staraliśmy się jednak poważnie podejść do wytycznych podanych przez S. Kvale w jego podręczniku, który określa w sposób następujący nastawienie osoby prowadzącej wywiad: „Chcę spojrzeć na świat z twojej perspektywy. Chcę wiedzieć wszystko to, co ty, i w taki sam sposób, jak ty. Chcę zrozumieć znaczenie twoich doświadczeń, być w twojej skórze, odczuwać różne rzeczy tak, jak ty je odczuwasz, wyjaśniać świat zupełnie tak, jak ty. Czy chcesz zostać moim nauczycielem i pomóc mi zrozumieć?”⁶.

Staranne przemyślenie celów badawczych pozwoliło nam na opracowanie scenariusza wywiadu (zob. załącznik 1), dzięki któremu mogliśmy się podczas badania skupić na odpowiedziach studenta i ewentualnych pytaniach pogłębiających. Steinar Kvale doradza także krótki briefing przed wywiadem, czyli wprowadzenie respondenta w sytuację wywiadu. W trakcie briefingu studenci otrzymywali informację o celu wywiadu, nagrywaniu rozmowy, padało także pytanie o ewentualne niejasności. Staraliśmy się także stosować debriefing – czyli krótkie podsumowanie na końcu wywiadu, zadawałyśmy pytania czy respondent chciałby coś dodać, bądź powiedzieć od siebie⁷.

Wszystkie wywiady zostały stranskrybowane i jako takie poddane dokładnej analizie. Ze względu na problemowy typ badania (a nie np. językowy czy obyczajowy), staraliśmy się korzystać z metody brikolażu, swobodnie łączącej poszczególne rodzaje metod analitycznych i powszechnie stosowanej w badaniach techniką wywiadu. Łączy ona m.in. następujące techniki:

- kodowanie treści – wydobywanie poszczególnych kodów (znaczeń) i ich powtórzeń w tekście, także ilościowych,
- kondensowanie treści – wydobywanie głównego sensu wypowiedzi (streszczenie). Kondensacja znaczenia daje bogate i zróżnicowane

5 S. Kvale: dz. cyt., s. 96.

6 Tamże, s. 100.

7 Por. tamże, s. 105.

opisy badanego zjawiska, sformułowane w potocznym języku badanych,

- interpretacja znaczenia – umieszcza badany tekst w kontekście i bada jego rozmaite znaczenia, daje wynik znacznie szerszy niż sam tekst,
- uwrażliwienie językowe – pytania dotyczące definicji używanych przez osobę udzielającą wywiadu wyrażen (tak, aby ich znaczenie pokrywało się z doświadczeniem badacza), zwracanie uwagi na zamki (np. kto to są „oni”, „ktosie” itp.), maksymalne dookreślenie znaczenia wypowiedzi⁸.

Warto w tym miejscu przytoczyć stwierdzenia Davida Silvermana, który, pisząc o interpretacji danych z badań jakościowych zaznaczył: „Metody stosowane przez badaczy jakościowych są wyrazem powszechnej wiary w to, że mogą one dostarczyć „głębszego” rozumienia zjawisk społecznych, niż można byłoby uzyskać z danych czysto ilościowych. (...) Nie ma jednej ustalonej doktryny, która leżałaby u podstaw wszystkich jakościowych badań społecznych”⁹.

W trakcie procesu interpretacyjnego zebranego materiału najważniejszy jest główny cel badań i pod jego kątem należy analizować otrzymane dane „(...) Wszystko zależy od celów, jakie stawiamy sobie w danej chwili. Czasami (...) sens ma konsekwentne koncentrowanie się na sytuacyjnym charakterze rozmowy w czasie wywiadu. Na drugim krańcu, na przykład w jakościowych studiach nad intencjami głosujących lub satysfakcją pacjenta, odpowiednie staje się traktowanie tego, co mówi respondent, jako potencjalnie „prawdziwych” sprawozdań. I znów czasami (...) można spróbować dostosować się do obydwu krańców, używając podejścia „bliźniaczej drogi”¹⁰.

Zastosowanie badań jakościowych przyniosło kilka znaczących informacji dotyczących bezpośrednio Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego (BUŁ). Mamy jednak nadzieję, że zarówno technika, której użyliśmy, jak i uogólniające wnioski, dotyczą nie tylko kontekstu lokalnego, ale mogą być odniesione do innych instytucji i sytuacji¹¹.

Jak już wspomniano, wykorzystano do badań opracowany przez autorki formularz wywiadu, który pozwolił ustrukturyzować kierunek i zasady przeprowadzania badania (zob. załącznik nr 1). Zawarte w formularzu py-

8 Por. tamże, s. 167-191.

9 D. Silverman: *Interpretacja danych jakościowych*. Warszawa 2007, s. 59.

10 Tamże, s. 139-140.

11 S. Kvale: dz. cyt., s. 203.

tania traktowano jednak raczej jako wytyczne, w razie potrzeby dodawano nowe lub pomijano istniejące, np. kiedy z wcześniejszych wypowiedzi osoby badanej wynikało, że nie korzysta ona z zasobów elektronicznych, nie zadawano pytania o te zasoby, dostosowując się elastycznie do potrzeb i założonych celów badania. W związku z tym używaną przez autorki technikę powinno się określić jako wywiad częściowo strukturyzowany¹². Autorki świadomie także przeprowadzały równoległe – ale bez konsultacji – analizę zebranego materiału. Chciały w ten sposób uzyskać bardziej obiektywne dane. Dopiero po wstępnej analizie następowała wspólna dyskusja dotycząca wyników.

Dobór grupy studentów do badań został starannie przemyślany, a sami studenci wyselekcjonowani. Może to oczywiście zaburzyć obiektywizm zebranych wyników (ze względu na brak losowości), jednak głównym zamysłem było nakreślenie dość szerokiego i pogłębionego obrazu BUŁ, widzianego oczami studentów urodzonych po 1991 roku, a więc wpisujących się w pokolenie „cyfrowych tubylców”. Aby osiągnąć ten cel ograniczono grupę nie tylko rocznikowo, ale także pod względem poziomu korzystania z bibliotek i czytelnictwa. Na badanie zaproszono w związku z tym osoby, które często przychodziły do BUŁ i wypożyczały pozycje z różnych kolekcji, znajdujących się w Bibliotece, a w trakcie wywiadów usiłowano skłonić respondentów do krytycznego spojrzenia na usługi i zasoby Biblioteki. Zadbano o to, by w badaniu wzięli udział studenci z różnych wydziałów UŁ, szczególnie takich, na których wymagana jest duża aktywność czytelnicza.

Analizując wywiady, autorki postanowiły korzystać z brikolażu, zwracając szczególną uwagę na podejście pozytywistyczne i emocjonalistyczne. Te dwa, pozornie sprzeczne podejścia¹³, pozwoliły na szersze spojrzenie na uzyskany materiał – z jednej strony pozytywizm umożliwił skupienie się na faktach i konkretach, jakie przekazali autorkom badani studenci, z drugiej – emocjonalizm pokazał stosunek uczuciowy respondentów do bibliotek, pozwolił na wypunktowanie ich podejścia i potrzeb. Podejście emocjonalne zostało przez autorki także zastosowane w trakcie badania – miało to wyraz w pewnych wysiłkach podjętych w celu uzyskania intymnej, bezpiecznej atmosfery. Dzięki temu chciałyśmy uzyskać szczerą odpowiedź dotyczące zarówno Biblioteki, jak i emocji badanych czytelników.

12 Por. S. Kvale: dz. cyt.

13 D. Silvermann: dz. cyt., s. 119-122.

Błędy

Obie autorki po raz pierwszy przeprowadzały badanie jakościowe, które w przypadku badań potrzeb czytelnicznych wykorzystywane są bardzo rzadko. Dlatego z pewnością nie uniknęłyśmy błędów, a kilka udało nam się samodzielnie wychwytać. Jednym z nich były „podświadome” zapędy pedagogiczne przeprowadzających wywiad – zdarzało się dość często, szczególnie przy pierwszych wywiadach, że w trakcie badania „uzupełniałyśmy” wiedzę studentów o Bibliotece, co nie zawsze miało na celu uniknięcie nieścisłości czy też uchybień merytorycznych.

Zdarzało się także, że przeprowadzające wywiad starały się „zagadać” ciszę i może czasem zbyt intensywnie „wyciągać” informacje z badanych studentów. A przede wszystkim – także w pierwszych wywiadach szczególnie – mówiłyśmy za dużo i zbyt dominująco¹⁴. Uważne i krytyczne przesłuchiwanie przeprowadzonych rozmów pozwoliło nam na ograniczenie tego typu błędów przy późniejszych próbach badawczych.

Grupa badawcza

Badania były prowadzone w Bibliotece Uniwersytetu Łódzkiego oraz w Katedrze Dziennikarstwa i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Łódzkiego, w dniach 12.04.-11.06 2014 wśród 15 studentów następujących kierunków: Prawo i Filozofia, Zarządzanie, Filologia Południowosłowiańska, Etnologia, Geografia, Chemia, Historia, Finanse i Rachunkowość, Filologia Klasyczna, Dziennikarstwo. Każdy z wywiadów trwał od 10 do 20 minut w zależności od wypowiedzi respondentów. Zbadano 15 osób (10 kobiet i 5 mężczyzn), z których dziewięcioro brało udział w badaniu anonimowo. Aby uzyskać jak najszerszy obraz, grupę badawczą zawężono do osób aktywnych czytelniczo, świadomych swoich potrzeb informacyjnych, korzystających z szerokiego wachlarza usług oferowanych przez BUŁ, urodzonych po 1991 roku. Studenci mieli do wyboru wypowiedzi anonimowe bądź mogli podać swoje dane, co dawało im możliwość podpisania się pod swoją opinią.

¹⁴ Por. S. Gukova: *Wywiad w badaniach jakościowych: przeprowadzenie wywiadu*. W: *Badania jakościowe. T. 2, Metody i narzędzia*. Pod red. D. Jemielniaka. Warszawa 2012, s. 123-128.

ZAGADNIENIE 1. PIERWSZY KONTAKT Z BIBLIOTEKĄ. EMOCJONALNY STOSUNEK STUDENTÓW DO BIBLIOTEK

Badanym zagadnieniem był pierwszy kontakt studentów z biblioteką. Pytałyśmy o wspomnienia z dzieciństwa, o emocje związane z pierwszymi wizytami w bibliotece. Pytanie to miało dwie funkcje – przywołanie wspomnień i dzieciństwa, rozluźniało atmosferę oraz budowało zaufanie do przeprowadzających wywiad¹⁵, a równocześnie dostarczało informacji dotyczących emocji związanych z korzystaniem z bibliotek i ewentualnych lęków – problemów, zakorzenionych w pierwszych kontaktach z takimi instytucjami.

Wszyscy badani studenci mieli pozytywne wspomnienia. Ich pierwsze kontakty z bibliotekami zazwyczaj związane były z początkiem edukacji – pierwsze lata szkoły podstawowej lub końcówka przedszkola. Tylko jedna osoba określiła czas swojego pierwszego kontaktu na szkołę podstawową albo gimnazjum¹⁶. W większości przypadków były to biblioteki małe, najczęściej szkolne lub niewielkie filie bibliotek publicznych, z wyjątkiem dwóch osób – dla jednej pierwszą biblioteką była WBP w Łodzi¹⁷, dla drugiej – BUŁ, do której badany przychodził często jako małe dziecko ze swoją mamą¹⁸.

W przypadku sześciu osób związki z bibliotekami można określić jako rodzinne: „chodziłam z moją mamą do biblioteki, bardzo często też moja mama, też wypożyczała książki, dużo czyta i właśnie dzięki niej tak naprawdę trafiłam”¹⁹, „moja mama jest bibliotekarką i pierwsza wizyta była pewnie (...) w przedszkolu”²⁰, „kiedyś w bibliotece pracowała moja babcia (...) – babcia nauczyła mnie czytać”²¹, „moja pierwsza wizyta w bibliotece (...) była jeszcze w przedszkolu, moja mama jest nauczycielką (...). Zostawiano mnie w bibliotece (...) te wszystkie panie, które tam pracowały, to były moje ciocie”²², „pierwszą wizytę jaką pamiętam, to w mojej podstawówce była mała biblioteka, znałam panią bibliotekarkę (...) i też taka atmosfera, mm, rodzinna”²³, „pierwszy raz miałem styczność właśnie

15 Por. S. Gukova: dz. cyt., s. 120-123.

16 Wywiad anonimowy z 7 maja 2014 r.

17 Wojewódzka Biblioteka Publiczna im. J. Piłsudskiego w Łodzi.

18 Wywiad anonimowy z 6 maja 2014 r. (pierwszy), wypowiedź studenta nr 1.

19 Wywiad z Marią Frankiewicz z 11 czerwca 2014 r.

20 Wywiad z Piotrem Kosmowskim z 12 kwietnia 2014 r.

21 Wywiad z Pauliną Piotrowską z 12 czerwca 2014 r.

22 Wywiad anonimowy z 16 maja 2014 r.

23 Wywiad anonimowy z dwójką studentów z 6 maja 2014 r. (pierwszy), wypowiedź studentki nr 2.

z (...) Biblioteką Uniwersytecką – kiedy przyszedłem tu z moją mamą²⁴. Jedna osoba nie pamiętała swojej pierwszej wizyty w bibliotece, nie potrafiła więc przywołać żadnych emocji²⁵, pozostałe osiem osób określało swoje wspomnienia jako „przyjemne”, a pierwsze kontakty z bibliotekami zostały bardzo dobrą opinię nt. pracy bibliotekarzy: „pani od razu mi szukała albo pomagała, jak umiała najlepiej i lubiałam tam chodzić²⁶”, „ale również pracownicy – pamiętam trzy panie, które tam pracowały i były naprawdę dobrze nastawione, zawsze były chętne do pomocy²⁷”, „mieliśmy bardzo miłą panią bibliotekarkę²⁸”, „to (...) były pozytywne odczucia, (...) panie były bardzo miłe i wszystko mówiły²⁹”, „u nas w bibliotece [szkolnej] (...) był taki kącik dla dzieci stworzony – zamiast biegać właśnie po korytarzu, można było przyjść (...) pobawić się chociażby misiami³⁰”.

Zebrany materiał pokazuje, że pierwsze kontakty z biblioteką pozostawiły wśród badanych dużo pozytywnych emocji. Z pewnością miały one wpływ na ich wybory edukacyjne, choć udowodnienie takiej tezy wymagałoby pogłębionych badań. Jednocześnie warto zaznaczyć, że – aby badanie miało szerokie spektrum – musiałyśmy próbować tak dobierać studentów, żeby była to grupa często korzystająca z BUŁ i innych bibliotek. Z uzyskanego materiału można jednak wyciągnąć wniosek, iż osoby posiadające przyjemne wspomnienia z bibliotek, z którymi zetknęły się w dzieciństwie, później korzystają z nich chętnie i na ogół bez oporów, chociaż ich stosunek do tych instytucji staje się znacznie bardziej instrumentalny, ukierunkowany na lektury związane ze studiami.

Badania wykazały także, że osoby udzielające wywiadu raczej nie przejawiały objawów tzw. *library anxiety* (lęku przed biblioteką). Tylko w dwóch przypadkach pierwszy kontakt z BUŁ okazał się stresujący – w jednym osoba z małej miejscowości żaliła się, że nowoczesność i ogrom gmachu na początku nieco ją przytłoczył: „Byłam przerażona... Bo generalnie mieszkam na wsi i tutaj cała ta technika, (...) ale na szczęście wszystko poszło gładko (...) pani wszystko mi wytłumaczyła³¹”. Kolejna

24 Tamże, wypowiedź studenta nr 1.

25 Wywiad anonimowy z 15 kwietnia 2014 r.

26 Wywiad anonimowy z 15 maja 2014 r.

27 Wywiad z Zuzanną Stasiak z 11 czerwca 2014 r.

28 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską z 8 maja 2014 r., wypowiedź M. Cybulskiego.

29 Wywiad anonimowy z 23 maja 2014 r.

30 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską z 8 maja 2014 r., wypowiedź S. Dorosławskiej.

31 Wywiad anonimowy z 15 maja 2014 r.

studentka – II roku – przyznawała, że ogrom budynku napawa ją lękiem: „Ja się boję tu zgubić bardziej chyba... nie jestem w stanie ogarnąć umyśłem całej BUŁy”³².

W ostatnim przypadku może być to efekt braku szkolenia bibliotecznego na I roku³³.

ZAGADNIENIE 2. POTRZEBY INFORMACYJNE

Większość respondentów korzystanie z Biblioteki Uniwersyteckiej wiązała z zaspokajaniem potrzeb naukowych, informacyjnych, związanych z tokiem studiów. „W chwili obecnej, jeśli mam być szczerzy, to są to tylko informacje związane z edukacją. (...) Wcześniej korzystałem w innych celach, teraz raczej, no, ponieważ się skupiam na studiach, no to raczej w celach studenckich...”³⁴. „W moim przypadku też to jest kwestia głównie związana z naukami, studiowaniem, wcześniej, jeszcze w liceum też tutaj, czy to przygotowując się do matury, też korzystałem tutaj z tych zbiorów i tej atmosfery dobrej do nauki, natomiast to takie, raczej na razie nie wypożyczam, powiedzmy, no jakiejś beletrystyki, czy tego typu rzeczy, ponieważ w domu mamy dosyć obszerną bibliotekę, w której jeszcze dużo rzeczy mam do przeczytania, więc jak tylko mam chwilę no, coś ciekawego przeczytać, to zawsze coś tam znajdę, więc na razie takie czysto raczej kwestie związane z nauką...”³⁵, aczkolwiek niektórzy z respondentów wypożyczają książki „(...) tylko po prostu, do poczytania, coś co mnie zaciekawia, wypożyczam też nawet swojej mamie, no jest tak – jest jakaś taka – jakieś takie powiązanie z moim kontem kilku osób...”³⁶. „Korzystam tutaj z biblioteki dla siebie do celów naukowych, ale nie tylko związanych z pracą magisterską, ale też z rozwijaniem akurat tematyki, którą się interesuję, niekoniecznie związaną z pracą naukową, ale też dla żony wypożyczam czasem, ponieważ... no dla żony, po prostu, czyli literaturę jakąś piękną, a przy okazji też coś dla siebie, ale to rzadko raczej... W porównaniu z tym, co np. dla żony czy... czy ilością, którą do pracy naukowej książek, z których korzystam”³⁷.

32 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską z 8 maja 2014 r., wypowiedź S. Dorosławskiej.

33 Niektórzy dziekani zrezygnowali z obowiązkowych szkoleń biblioteczných, w tym przypadku była to studentka Wydziału Zarządzania.

34 Wywiad anonimowy (13:42) z 7 maja 2014 r.

35 Wywiad anonimowy 1 (13.44) z 6 maja 2014 r., wypowiedź studenta S1.

36 Wywiad z Marysią Frączkiewicz z 11 czerwca 2014 r.

37 Wywiad z Piotrem Kosmowskim z 12 kwietnia 2014 r.

W wypowiedziach studentów zostało wyraźnie zarysowane instrumentalne nastawienie do Biblioteki, jako miejsca w którym można przede wszystkim zaspokoić potrzeby naukowe, informacyjne związane z tokiem studiów: „Ale dość dobre średnie już tak na końcowy rok wyciągnąć – i to jest powodem tego, że nie mam dużo – nie mam wiele czasu – żeby tak sobie przyjść i poszukać rzeczy, które mnie ciekawią, bo teraz się muszę skupić na tych podstawowych”³⁸; „Cele naukowe, raczej nie beletrystyka, po prostu nie ma na to czasu...”³⁹; „Wchodzę w katalog, szukam książki, przychodzę, wypożyczam...”⁴⁰; „Szczerze powiem, że nie wiedziałam i nie wiem, że są jakiegoś typu wystawy. (...) Zawsze idziemy w to miejsce, które nas interesuje, wychodzimy... Także... (...) Zazwyczaj nie ma na to czasu, bo jest coś potrzebne – mamy tak ułożony plan, że teraz chociaż na tym trzecim roku tak troszeczkę nam ujęli tych zajęć...”⁴¹.

ZAGADNIENIE 3. OPINIA STUDENTÓW O USŁUGACH BUŁ

W trakcie badania sporo trudu kosztowało osoby prowadzące wywiad „wyciągnięcie” od studentów uwag krytycznych o BUŁ. Generalnie przyznawali oni, że nie chcą za długo przebywać w Bibliotece, twierdzą, że inaczej niż na Zachodzie, w Polsce: „Nie ma takiego (...) na pewno gdzieś widziałas na jakichś serialach (...) »Fajnie, że idziemy się uczyć do biblioteki«, (...) ale to jest myślę mentalność, z którą jest ciężko walczyć”⁴². Wśród osób badanych część jednak przyznawała, że zdarzało się im spędzać w BUŁ długie godziny, czy to przygotowując się do egzaminów, czy też pisząc różnego rodzaju prace (w tym dyplomowe). Przyznawali, że atmosfera tu panująca sprzyja nauce, meble biblioteczne są wygodne, a zasoby umożliwiają intensywną pracę na miejscu: „(...) ja akurat jestem taką osobą, która przestrzega jakichś tam reguł (...) każdy powinien wiedzieć, że jest cisza, spokój i takich rzeczy się nie robi. (...) Jeżeli chodzi o jakiś rygor, nie, nie odczuwam, mnie się tutaj bardzo dobrze pracuje”⁴³, „Jest taki szklany jakby pokój”⁴⁴ (...) i właśnie tam byłam z koleżanką – uczyłyśmy się i właśnie było cicho, i to było idealne miejsce”⁴⁵, „A jeśli chodzi

38 Wywiad anonimowy (13:42) z 7 maja 2014 r.

39 Wywiad z Zuzanną Stasiak z 11 czerwca 2014 r.

40 Wywiad z Sylwią Wielosławską i Michałem Cybulskim z 8 maja 2014 r., wypowiedź S.W.

41 Wywiad anonimowy 1 (12.19) z 6 maja 2014 r., wypowiedź S2.

42 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską, z 8 maja 2014 r., wypowiedź M. Cybulskiego.

43 Wywiad z Zuzanną Stasiak z 11 czerwca 2014 r.

44 Studentka miała na myśli pokój do nauki wspólnej.

45 Wywiad anonimowy z 15 maja 2014 r.

o atmosferę, to bardzo mi się podoba cisza, ponieważ ja dużo ciszy potrzebuję, żeby się skoncentrować, kiedy czytam. (...) Dyscyplina [w Bibliotece] jest na najwyższym poziomie i nikt tutaj nie łamie żadnych zasad funkcjonowania na terenie Biblioteki⁴⁶, „Zawsze jestem na tym piętrze, gdzie są rzeczy takie związane z marketingiem, socjologią i mi się dobrze pracuje⁴⁷, „Ja bardzo lubię pufy (...) myślę, że to jest bardzo ciekawy pomysł i rozwiązanie⁴⁸, „Fajne jest też to, że ta kadra, która tu pracuje, jest dosyć młoda⁴⁹ i nie ma takiej bariery właśnie między studentami, między pracownikami⁵⁰. Pośród wypowiedzi studentów dotyczących panującej w BUŁ atmosfery pojawiły się takie, które można uznać za krytyczne lub częściowo krytyczne: „Trochę sztywno⁵¹, „Tu jak się wchodzi, to ja mam wrażenie, że się wchodzi do sklepu⁵², „Bibliotekarze są mili, odpowiadają na każde pytanie, no – panie z szatni może trochę mniej, ochroniarze też trochę mniej⁵³.

Przeprowadzając wywiad, autorki starały się nakłonić młodych użytkowników BUŁ do uwag krytycznych dotyczących usług bibliotecznych oraz ogólnie wizerunku instytucji. Ważne było, aby studenci w sposób spontaniczny opowiedzieli o problemach i trudnościach, jakie muszą pokonywać podczas korzystania ze zbiorów. Jak się okazało nie było to łatwe, studenci mieli pewien problem w ocenie usług, w przyjęciu krytycznego spojrzenia na Bibliotekę, często po prostu wymieniali z czego korzystają. Zazwyczaj autorki słyszały, że wszystko jest dobrze i dopiero szczegółowe pytania pozwalały czasem na zmianę perspektywy.

Uwagi krytyczne, które udało się zebrać, dotyczyły obsługi szatni i ochrony Biblioteki, obok cytowanej już wyżej wypowiedzi na temat „nie zawsze miłych” osób pracujących w szatni i ochronie budynku, pojawiały się bardziej konkretne zarzuty, np. dotyczący obowiązku pozostawiania okryć wierzchnich, toreb i plecaków w szatni: „Ja lubię przychodzić, tylko czasem potrzebuję dosyć szybko skorzystać, np. tylko wejść, oddać książki

46 Wywiad anonimowy z 7 maja 2014 r.

47 Wywiad anonimowy z 16 maja 2014 r.

48 Wywiad z Pauliną Piotrowską z 12 czerwca 2014 r., chodzi o pufy przystosowujące się do kształtu ciała w wolnym dostępie.

49 Chodzi o pracowników Oddziału Udostępniania, głównie wolnego dostępu.

50 Wywiad z Marią Frankiewicz z 11 czerwca 2014.

51 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską z 8 maja 2014 r., wypowiedź M. Cybulskiego.

52 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską z 8 maja 2014 r, wypowiedź S. Dorosławskiej.

53 Wywiad anonimowy z 23 maja 2014 r.

i wyjść, ale najpierw muszę iść na dół⁵⁴, rozebrać się, zostawić wszystkie rzeczy⁵⁵, wejść z powrotem, oddać tę książkę, co mi zajmuje trzy minuty, ubrać się (...). To jest taki mankament (...). Jeśli to jest torebka z dokumentami osobistymi, nie lubię takich rzeczy zostawiać, ponieważ to są moje osobiste rzeczy, a nie mogę tego wnieść⁵⁶, „nie można np. jakichś większych toreb wnieść, mimo, że te książki pikają⁵⁷”.

Kilku studentów narzeka na brak dostatecznej liczby podręczników: „największym problemem, jeśli już, to jest ilość egzemplarzy. (...) W takim dostępie, żeby można było ją wypożyczyć do domu⁵⁸ „jakąś książkę chciałem do wypożyczenia na dłużej, a tutaj była tylko na miejscu⁵⁹, „[jeżeli] chodzi o wypożyczenia podręczników, wtedy wolę u siebie⁶⁰, bo tam można dowolnie długo przedłużać⁶¹. Dla niektórych osób jednak fakt, że książki są dostępne na miejscu był raczej plusem niż minusem usług bibliotecznych: „bardzo dużym plusem jest to, że większość książek, które przynajmniej ja potrzebuję są tutaj na miejscu. (...) naprawdę wszystko można sobie przejrzeć, zobaczyć, porównać kilku autorów i to jest duży plus”, „jest też wiele książek tak przygotowanych, że ich nie mogę wziąć do domu, mimo wszystko mogę z nich korzystać na miejscu i wiem, że jeżeli przyjdę do biblioteki, to ona zawsze będzie dostępna, to mi się zdecydowanie podoba tutaj...⁶²”.

Godziny otwarcia przez większość studentów były oceniane dobrze, jedna z osób jednak narzekała na to, że BUŁ nie jest otwarta w niedzielę: „jakby się dało te kilka godzin nawet w niedzielę skorzystać, to dla studentów byłoby lepiej. Tak samo też zaoczní studenci mają problem – bo oni często mają soboty całe przełożone zajęciami, więc jedyne, kiedy mogli iść, to były właściwie niedziele⁶³”.

Jednym z głównych problemów, jakie wykazało badanie, było pewne zamieszanie informacyjne oraz problemy z promocją i dotarciem z informacją do studentów. Dzięki wywiadom mogłyśmy zobaczyć, jak bardzo różni się spojrzenie bibliotekarzy i użytkowników (studentów) na rozpo-

54 Szatnia w BUŁ jest umieszczona w piwnicy.

55 Czytelnik otrzymuje klucz do szafki w szatni, w której może zostawić rzeczy osobiste.

56 Wywiad anonimowy 6 maja 2014 r. (12.19), wypowiedź S2.

57 W BUŁ jest system RFID.

58 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską, z 8 maja 2014 r., wypowiedź M. Cybulskiego.

59 Wywiad anonimowy z 7 maja 2014 r.

60 Mowa o bibliotece wydziałowej.

61 Wywiad anonimowy z 15 kwietnia 2014 r.

62 Wywiad anonimowy z 6 maja 2014 r. (12.19), wypowiedź studentki nr 1.

63 Wywiad anonimowy z 16 maja 2014 r.

wszechnianie informacji. Dotyczyło to zarówno informacji merytorycznej (np. działania niektórych usług czy też planu BUŁ), jak i informacji dotyczących wydarzeń kulturalnych organizowanych przez Bibliotekę. Część informacji można wyczytać między wierszami, np. studentka mówi o Bibliotece Wojewódzkiej⁶⁴ „nie potrafię w niej się dobrze poruszać, i nigdy mi tam nikt nie powiedział, gdzie mam iść (...), spotyka się różnych ludzi i nie są tylko studenci, a jak jest się gdzieś tam w BUŁe, to zawsze można kogoś się podpytać, koleżeńska przysługa...”⁶⁵. Z wypowiedzi wynika dość wyraźnie, że młodym ludziom nie przychodzi w ogóle do głowy, aby zapytać bibliotekarza – jeżeli czegoś nie wiedzą, informacje zdobywają od osób, które spotykają w bibliotekach.

Studenci nie korzystają też ze stron internetowych bibliotek, okazuje się, że szkolenie biblioteczne, nawet jeśli jest dla nich obowiązkowe, to i tak niewiele daje: „muszę się przyznać, że ze skanerów i takich innych rzeczy nie korzystałem, nawet o niektórych nie wiedziałem, więc może też jakieś promowanie tego, co Biblioteka Uniwersytecka oferuje (...) powinno być trochę bardziej jakby wszechstronne”⁶⁶, „póki co BUŁa jest taką jedną wielką zagadką”⁶⁷ – stwierdzają studenci II roku. Zdarza się, że nie wiedzą także w ogóle, że w BUŁ można korzystać z zasobów elektronicznych online z komputerów domowych i że są zasoby pełnotekstowe w języku polskim: „To nikt nie informuje [sic!] studentów, przynajmniej jakoś tak, że studenci też mogą w domu być studentami i że nie trzeba przyjść albo na wydział skorzystać z komputera w bibliotece, albo... Przynajmniej brakuje takiej informacji”⁶⁸. Studentki Wydziału Chemii, które, jak wynika z wywiadu, najaktywniej spośród badanych osób korzystały z zasobów elektronicznych, skarżą się na problemy techniczne z domowym dostępem do baz: „Ja miałam z Reacsisem właśnie problem, ponieważ pomimo to, że się logowałam, nie mogłam nic ściągnąć”, „Mi się np. Science Direct (...) jak kliknę w artykuł, to (...) wyrzuca mnie i muszę się z powrotem logować i często mi znikają te artykuły, które znalazłam i muszę z powrotem słowa-klucze wpisywać”⁶⁹.

64 Wojewódzka Biblioteka Publiczna im. Marszałka Józefa Piłsudskiego w Łodzi.

65 Wywiad anonimowy z 16 maja 2014 r.

66 Wywiad anonimowy z 7 maja 2014 r.

67 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską, z 8 maja 2014 r., wypowiedź S. Dorosławskiej.

68 Zasady korzystania z zasobów elektronicznych można znaleźć na stronie biblioteki (<http://www.lib.uni.lodz.pl/?idx=pomoc#infBUL>), dodatkowo w całym budynku dostępne są ulotki m.in. na temat e-zbiorów. Wywiad z Piotrem Kosmowskim z 12 kwietnia 2014 r.

69 Wywiad anonimowy z 6 maja 2014 r. (12.19), wypowiedź S1 i S2.

Studenci skarżą się, że: „Biblioteki jest za mało na naszych stronach wydziałowych (...). Ciężko jest się przekopać do tych wszystkich informacji BUŁy”⁷⁰, „To chyba największy problem, przynajmniej u mnie, no, żeby ta – żeby ta informacja była jakoś tak bardziej (...) konkretna, czytelna, właśnie – właśnie czytelna”⁷¹.

Wśród uwag krytycznych pojawia się też pewna liczba takich, które odnoszą się do funkcjonowania studenta w Bibliotece. Oprócz wspomnianych problemów z ochroną i szatnią, pojawiły się także uwagi dotyczące działania bufetu oraz samego systemu bibliotecznego.

Jedna ze studentek narzeka, że w późnych godzinach popołudniowych bufet w Bibliotece nie działa, a podczas akcji „BUŁa do północy”⁷² także jest zamknięty: „(...) chodzi też o ten program – inicjatywa „BUŁa do północy”, to brakuje mi tego, że tutaj nie ma – bufetu – prawda? I żadnego sklepiku. Nie ma”⁷³. Okazuje się, że trafienie do bufetu może sprawić także problem, a informacja o jego funkcjonowaniu nie zawsze dociera do użytkowników: „Jak mieliśmy lekcję biblioteczną jakiś czas temu (...), to dowiedziałem się, że jest bufet (...), jak czasem ktoś dłużej siedzi to warto wiedzieć, że jest bufet czy automat jakiś z napojami”⁷⁴.

Inny zarzut wysunięty przez kolejną osobę to brak wystarczającej przestrzeni, np. pokoiów do głośnej nauki dla studentów. Jest to odczuwalne przez nich szczególnie w okresie sesji i akcji „BUŁa do północy” – „(...) w okolicach sesji wydaje się, że jest trochę mało miejsca – przynajmniej w wolnym dostępie i studenci się tłoczą. Zwłaszcza w tych miejscach, gdzie mogą rozmawiać jakoś tam trochę głośniej, (...) ale no to jest tylko okres sesji, poza sesją no to tak naprawdę w środku tygodnia jest luźno”⁷⁵.

Respondenci narzekają także na brak elektronicznego rozliczenia z Uniwersytetem, a konieczność biegania z tzw. obiegówką zabiera im dużo czasu: „rozumiem, że na koniec jakaś tam papierkologia jest potrzebna – jakieś karty, że się nie zalega, nie wiem, czy jest możliwe zrobienie tego poza – po prostu przez system, że ktoś oddał, konto likwiduje się

70 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską z 8 maja 2014 r., wypowiedź S. Dorosławskiej.

71 Wywiad z Zuzanną Stasiak z 11 czerwca 2014 r.

72 Prowadzona w okresie sesji zimowej i letniej akcja, umożliwiająca użytkownikom naukę w BUŁ i korzystanie ze zbiorów do godz. 24.

73 Wywiad z Pauliną Piotrowską z 15 czerwca 2014 r.

74 Wywiad z Piotrem Kosmowskim z 12 kwietnia 2014 r.

75 Wywiad z Piotrem Kosmowskim z 12 kwietnia 2014 r.

automatycznie, a nie że musi chodzić z kartkami i podbijać pieczętki, że nie zalega. To (...) trochę anachronizm⁷⁶.

System biblioteczny był generalnie oceniany pozytywnie, podkreślana jest sprawność i szybkość dostępu do zbiorów – „wchodzę w katalog, szukam książki, przychodzę, wypożyczam”⁷⁷, respondenci chwalą zamówienia elektroniczne, możliwość korzystania ze zbiorów w wolnym dostępie i kopiowania zbiorów skanerem czy za pomocą ksero.

Nieco niepokojące jest to, że zwiększająca się liczba usług „zdalnych” – w tym e-książek i e-czasopism – powoduje, że zbiory te nie zawsze kojarzone są z biblioteką, studenci uważają je po prostu za „Internet”. Nie zawsze wiedzą, że dostęp do serwisów jest możliwy tylko dzięki bibliotece. Powoduje to, że obecność biblioteki w Internecie w pewien sposób rozmywa jej wizerunek, a posiadane zasoby nie są już utożsamiane z instytucją.

ZAGADNIENIE 4. OGÓLNA OCENA BUŁ

Respondenci w swoich wypowiedziach ocenili Bibliotekę Uniwersytetu bardzo dobrze: „(...) muszę powiedzieć, że tak, że jest bardzo wysoki poziom i jest wygodnie na tych – na siedzeniach, jest bardzo dobry poziom jeśli chodzi też o komputery, które są praktycznie chyba przy każdym czy – no, przy większości stolików jest komputer z którego można skorzystać. (...) A jeśli chodzi o atmosferę, to bardzo mi się podoba cisza – ponieważ ja dużo ciszy potrzebuję, żeby się skoncentrować kiedy czytam – czytam – znaczy czytam albo jak zajmuję się czymś, co wymaga koncentracji, to – to ta cisza jest niezbędna i ludzie rzeczywiście zachowują tą ciszę na – podczas przebywania...”⁷⁸; „Osobiście bardziej wolę z Głównej Biblioteki niż nawet z wydziałowej własnej, choćby dotyczy się to godzin otwarcia...”⁷⁹; „No tak jak mówię – no te puffy, takie wydłużone godziny otwarcia, różne udogodnienia, czy też systemowe, czy też taki po prostu nawet związane właśnie z tymi elektronicznymi zasobami”⁸⁰.

Na tle łódzkich bibliotek wyróżnia się ona pozytywnie: „Jak dla mnie ja się tu dobrze czuję, lubię tu przychodzić, jest bardzo ładnie w środku w porównaniu z innymi bibliotekami do których do tej pory uczęszczałam”⁸¹;

76 Wywiad z Piotrem Kosmowskim z 12 kwietnia 2014 r.

77 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską, z 8 maja 2014 r., wypowiedź S. Dorosławskiej.

78 Wywiad anonimowy z 7 maja 2014 r. (13:42).

79 Wywiad z Piotrem Kosmowskim z 12 kwietnia 2014 r.

80 Wywiad z Marysią Frankiewicz z 11 czerwca 2014 r.

81 Wywiad anonimowy 1 z 6 maja 2014 r. (12.19), wypowiedź S2.

„Lubię i wydziałową i BUŁę. Przy czym wśród wydziałowych mamy na Filologii polskiej, mamy na Wydziale Ekonomiczno-Socjologicznym, jeszcze kiedyś na innych studiach miałam do Filologii angielskiej dostęp i w sumie dla mnie najlepsze jest w BUL-e to, że jest ten wolny dostęp i że można sobie coś tam przejrzeć, coś zobaczyć, bo jeżeli – y – i to jest taki plus. Bo jeżeli wiem, jaką lekturę wypożyczyć i jest to ogólnie dostępna książka, to dla mnie istotne jest to, żeby po prostu iść, żeby mi ją ktoś dał i żeby mogła już wyjść. I tylko to co różni jakoś te biblioteki. Nie lubię tej biblioteki publicznej tutaj Piłsudskiego, bo ja po prostu nie potrafię w niej się dobrze poruszać, i nigdy mi tam nikt nie powiedział, gdzie mam iść i tak jakoś atmosfera jest też inna, może przez to, że w sumie w takiej bibliotece publicznej spotyka się różnych ludzi i nie są tylko studenci, a jak jest się gdzieś tam w BULe, to zawsze można kogoś się podpytać, koleżeńską przysługą...”⁸².

Niektórzy z nich nawiązali silną emocjonalną więź z Biblioteką: „Jak myślę »biblioteka« to nie myślę o bibliotece rejonowej, nawet tej swojej pierwszej, tej osiedlowej, gdzie przecież no pierwszy raz byłam i te doświadczenia powinny być najbardziej takie najmocniejsze, naprawdę kojarzę to z BUŁą. I jak najbardziej mam dobre – dobre – dobre jakieś myśli, no więc – więc – więc jak najbardziej pozytywnie...”⁸³ i przede wszystkim wykazali dalszą chęć korzystania ze zasobów: „I myślę, że w przyszłości też będę tutaj – jak będę potrzebował jakiś materiał, to będę zawsze odwiedzał Bibliotekę Uniwersytecką”⁸⁴.

ZAGADNIENIE 5. PROMOCJA I OFERTA KULTURALNA BUŁ W OCENIE STUDENTÓW

W związku z postrzeganiem biblioteki przez studentów przede wszystkim jako niezbędnego źródła wiedzy w procesie edukacji, badani wykazali się znikomą wiedzą na temat imprez kulturalnych i naukowych organizowanych przez BUŁ: „Szczerze powiem, że nie wiedziałam i nie wiem, że są jakiegoś typu wystawy (...) zazwyczaj nie ma na to czasu, bo jest coś potrzebne – mamy tak ułożony plan, że teraz chociaż na tym trzecim roku tak troszeczkę nam ujęli tych zajęć...”⁸⁵. „Chyba w ogóle nie zwróciliśmy na to uwagi”⁸⁶.

82 Wywiad anonimowy z 16 maja 2014 r.

83 Wywiad z Marysią Frankiewicz z 11 czerwca 2014 r.

84 Wywiad anonimowy z 7 maja 2014 r. (13:42).

85 Wywiad anonimowy 1 z 6 maja 2014 r. (12.19), wypowiedź S2.

86 Wywiad anonimowy 1 z 6 maja 2014 r. (12.19), wypowiedź S1.

Szeroka oferta została oceniona pozytywnie przez osoby zainteresowane: „(...) Ciekawe spotkania, naprawdę, te takie iwenty, jakieś te plakaty PRL, spotkania z osobami, które podróżowały w różne miejsca, czy język esperanto – no super! Naprawdę, ja jestem zafascynowana generalnie wszystkim, co się dzieje w BUŁe! Od razu pochwalę też spotkania z dziećmi, wiem od znajomej, której właśnie dziecko brało udział w zeszłym roku w takim spotkaniu i też było zachwycone, naprawdę...”⁸⁷; „(...) czasem zaglądam – tu widziałem – o tych wystawach – to wystawy czasem – to zależy od tematyki i też od czasu – jak się bardzo spieszę bo chcę tylko oddać książki czy mam zamówioną i wyjść, no to nie zaglądam na parterze tych wystaw, ale jak jestem na dłużej, to zwykle zajrzę, spojrzę co jest obecnie prezentowane (...), o Brazylii była, i o Polonii w Brazylii, związkach Polski z Brazylią była wystawa jakiś czas temu, czy np. wystawa nagród rektora dla naukowców uniwersyteckich – to też ciekawe zobaczyć, że profesor, z którym mam zajęcia dostał jakąś nagrodę czy doktor, tak, to też jest takie – pochwalić się swoimi, to też dobrze wygląda, że ktoś ich docenia też, że to nie są jacyś anonimowi ludzie nieważni dla Uniwersytetu”⁸⁸. „Jeżeli widzę, że jest jakaś taka tematyka, powiedzmy mi odpowiadająca, to tak. I myślę, że to jest – to jest – to jest ciekawe. Ja osobiście jestem wzrokowcem, tak, i może to jest też przez to. Jak są jakieś kolorowe plakaty, tak, jakieś – nie wiem – stare książki – no to przyciąga wzrok. Bo to właśnie powoduje chyba taką – tą atmosferę taką bliższą czytelnikowi, tak? Nie – nie tylko, że to jest wielki, ogromny budynek i tylko gdzieś tam książki stoją, tylko jest taka atmosfera właśnie jakaś taka przytulna może bardziej (...). I ten budynek jakoś tak się zmniejsza wtedy...”⁸⁹.

Respondenci zwrócili uwagę na problemy z dotarciem z informacją, zwłaszcza o imprezach kulturalnych: „wyłapać i po prostu znaleźć czas, kiedy się już dowiaduję o takim przedsięwzięciu, ale myślę, że – że jest właśnie dużo inicjatyw, tylko chyba nie dosyć dobrze rozpromowanych, mało ludzi o nich wie, tak mi się wydaje”⁹⁰.

Jako preferowane kanały wskazali strony Wydziałów UŁ: „Biblioteki jest za mało na naszych stronach wydziałowych, (...) jest jej za mało po prostu i my nawet nieraz nie mamy prawa wiedzieć o jakichś wydarzeniach, bo po prostu nie każdy przychodzi codziennie do BUŁy i nie każdy

87 Wywiad z Marysią Frankiewicz z 11 czerwca 2014 r.

88 Wywiad z Piotrem Kosmowskim z 12 kwietnia 2014 r.

89 Wywiad z Zuzanną Stasiak z 11 czerwca 2014 r.

90 Wywiad z Pauliną Piotrowską z 12 czerwca 2014 r.

w BULe widzi na przykład⁹¹, oficjalne profile UŁ na portalach społecznościowych: „...tu jest potrzebna promocja – promocja ze strony mediów tych społecznościowych UŁ, które mają dużo większą nośność i zasięg postów i tak dalej... Tu trzeba uderzyć moim zdaniem. (...) Tak, do tysiąca lajków ma BUŁa, a Uniwersytet ma paręnaście tysięcy, tak, no to jest zupełnie inny zasięg. (...) Tak, właśnie, chodzi o to, żeby to była faktycznie otwarta, nowoczesna organizacja, to jednak trzeba wyjść do tych mediów społecznościowych i tam się pokazać, że jesteśmy...”⁹² oraz newsletter: „może też np. wysyłanie takich emaili zbiorczych do studentów”⁹³.

Zdaniem badanych sama strona WWW Biblioteki i plakaty to za mało: „jak muszę sprawdzić coś tak na stronie Biblioteki, gdzieś tam w katalogu to – to mi się ewentualnie rzuci jakaś informacja i wtedy – wtedy tak”⁹⁴; „jak są jakieś ogłoszenia i plakaty, to na uczelniach jest tego mnóstwo, więc myślę, że to mogłoby zginąć”⁹⁵.

Wnioski

Przeprowadzone badanie potwierdziło wpływ rodziny na późniejsze nawyki biblioteczne i czytelnicze. Grupa badanych została wybrana spośród najbardziej aktywnych czytelniczo studentów, nie stanowi zatem losowej, przypadkowej próby. Warto jednak zauważyć, że większość respondentów swoje nawyki czytelnicze, skłonność do odwiedzania biblioteki, a także przyjemne wspomnienia związane z instytucjami bibliotecznymi zawdzięczała rodzinie, której członkowie dbali w dzieciństwie o kontakt z książką i biblioteką.

Kolejne istotne zagadnienie, które zostało wyłonione dzięki badaniu, to – poza jednym wyjątkiem⁹⁶ – dość przedmiotowe, instrumentalne nastawienie do biblioteki akademickiej. Szybkie tempo życia oraz ogólny brak czasu to podstawowe przeszkody podawane przez studentów. Generalnie jednak nie mają oni nawyku przychodzenia do biblioteki dla przyjemności, przeważają potrzeby czytelnicze związane bezpośrednio ze studiami i koniecznością zaliczenia kolejnych egzaminów. Studenci wolą też wziąć książkę do domu i tam się uczyć, niż przyjść w tym celu do biblioteki. To, co najbardziej zdumiało autorki wywiadu, to generalna niechęć (i tu

91 Wywiad z Sylwią Wielosławską i Michałem Cybulskim z 8 maja 2014 r., wypowiedz S. W.

92 Wywiad z Sylwią Wielosławską i Michałem Cybulskim z 8 maja 2014 r., wypowiedz M. C.

93 Wywiad z Pauliną Piotrowską z 12 czerwca 2014 r.

94 Wywiad z Zuzanną Stasiak z 11 czerwca 2014 r.

95 Wywiad z Pauliną Piotrowską z 12 czerwca 2014 r.

96 Wywiad z Marią Frankiewicz z 11 czerwca 2014 r.

znowu z jednym wyjątkiem⁹⁷) do czytania książek i czasopism elektronicznych. Jako przyczynę podają brak odpowiedniego sprzętu (czytników elektronicznych), brak przyzwyczajenia do czytania z ekranu, ale także niewiedzę dotyczącą zasobów elektronicznych BUŁ.

Niewiedza studentów to bardzo głęboki i złożony problem. W ogólnym szumie informacyjnym mają oni spore problemy z pozyskaniem istotnych dla nich informacji, a dodatkowo przejawiają nie do końca uzasadnioną niechęć do pytania bibliotekarzy. Badanie wykazało, że student raczej zapyta kolegę (którego wiedza też przecież może być niepełna), niż pracownika biblioteki. Wygląda na to, że respondenci uważają, iż powinni sobie dawać radę sami, a pytanie profesjonalisty od razu wykaże, że czegoś nie wiedzą lub nie umieją. Efekt tego jest dość fatalny – nawet takie osoby, które uczestniczyły w badaniu – czyli wyselekcjonowane, korzystające często z zasobów bibliotecznych itp., w trakcie wywiadów wykazywały się dość poważnymi brakami w wiedzy na temat działania systemu bibliotecznego, nie znały wielu udogodnień, czy wręcz nie wiedziały o istnieniu pewnych – przydatnych dla nich – agend bibliotecznych. Uniemożliwia to często sprawne posługiwanie się biblioteką i jej zasobami. Wydaje się, że większość akcji propagandowych i informacyjnych, prowadzonych przez bibliotekę trafia w próżnię i że należy jak najszybciej opracować zupełnie nowe formuły pracy edukacyjnej z czytelnikiem.

Jednak pomimo tych problemów, badani studenci wypowiadali się ciepło na temat swojej biblioteki uczelnianej. W porównaniu z innymi bibliotekami BUŁa wypadła bardzo dobrze, wysoko oceniane są wdrożone udogodnienia, takie jak wolny dostęp do zbiorów, elektroniczny system biblioteczny – w tym zdalne zamówienia książek i katalog online. Studentów onieśmiela nieco ogrom budynku Biblioteki Głównej, ale kiedy już się do niego przyzwyczają, to chętnie korzystają z wygodnych mebli, doceniają ciszę i możliwość intensywnej pracy naukowej na miejscu.

97 Wywiad anonimowy z 16 maja 2014 r.

Załącznik nr 1

Scenariusz wywiadu

Na początku wywiadu określamy jego kontekst – gdzie jest przeprowadzany wywiad, podajemy datę, godzinę, nazwisko osoby przeprowadzającej. Jeśli respondent wyrazi zgodę na wykorzystanie w opisie badania jego danych, to podaje imię i nazwisko, jeśli nie mówimy tylko jakiego wydziału jest studentem i którego roku studiów.

SKOJARZENIA Z BIBLIOTEKĄ

1. Czy pamiętasz swoją pierwszą wizytę w bibliotece? Czy możesz o tym opowiedzieć? Jakie uczucia ci towarzyszyły?
2. Jakie masz dzisiaj skojarzenia z biblioteką? Czy lubisz korzystać z bibliotek?

POTRZEBY INFORMACYJNE – OGÓLNIE

3. W jakich sytuacjach korzystasz z biblioteki? Z których usług najczęściej korzystasz?

OCENA USŁUG W BUŁ

4. Czy korzystasz z Biblioteki Uniwersyteckiej?
5. Czy mógłbyś się zastanowić i powiedzieć, co zmieniłbyś w Bibliotece Uniwersyteckiej?
6. Co sądzisz o rozwiązaniach usługowych w BUŁ? Czy chętnie z nich korzystasz? (np. wolny dostęp, skaner, kserokopiarki samoobsługowe, wypożyczanie książek, czytelnie, e-zasoby itp.)
7. Czy korzystasz z e-booków lub czasopism elektronicznych dostępnych w BUŁ? Jakie są twoje doświadczenia związane z korzystaniem z nich?

OCENA BUŁ

8. Jak oceniasz Bibliotekę Uniwersytecką? Czy wolisz korzystać z innych bibliotek czy ta jest Ci najbliższa?
9. Jak określiłbyś klimat panujący w BUŁ? Czy odpowiada Ci taka atmosfera?

10. Czy zdarza Ci się oglądać ekspozycje, które są prezentowane w Bibliotece Uniwersyteckiej? A może uczestniczysz w innych imprezach kulturalnych na terenie BUŁ?

PYTANIA POGŁĘBIAJĄCE

Możesz powiedzieć coś więcej na ten temat?

Możesz bardziej szczegółowo opisać, co się stało?

Przychodzą ci do głowy jakieś inne przykłady?

Bibliografia

1. Gukova S.: *Wywiad w badaniach jakościowych: przeprowadzenie wywiadu*. W: *Badania jakościowe. T. 2, Metody i narzędzia*. Pod red. D. Jemielniaka. Warszawa 2012, s. 111-129.
2. Kvale S.: *Prowadzenie wywiadów*. Warszawa 2011.
3. Silvermann D.: *Interpretacja danych jakościowych*. Warszawa 2007.