

NOWE FORMY I FUNKCJE BIBLIOTEK ZWIĄZANE Z REALIZACJĄ POTRZEB UŻYTKOWNIKÓW

Biblioteki to ośrodki kultury, które tradycyjnie postrzegane są jako instytucje zajmujące się gromadzeniem i udostępnianiem zasobów dorobku naukowego i kulturowego ludzkości. W środowisku bibliotekarskim uważa się, iż model współczesnej biblioteki powinien ulec zmianie i wyjść naprzeciw oczekiwaniom użytkowników.

Problemem oczekiwań użytkowników wobec bibliotek zajmowali się m.in. Hubert Borowski i Joanna Kołakowska. Artykuł skupia się na jednej placówce – Nowohuckiej Bibliotece Publicznej w Krakowie oraz jej użytkownikach. Analizując konkretny przypadek, stara się znaleźć odpowiedź na pytania, jakie są oczekiwania użytkowników wobec bibliotek i czy współczesne biblioteki starają się sprostać tym potrzebom poprzez podejmowanie nowych funkcji i innowacyjnych działań.

PODSTAWOWE FUNKCJE BIBLIOTEK

Z przekazów źródłowych wynika, że biblioteki istniały już w czasach starożytnych, jak biblioteki w Egipcie i Chinach oraz znana biblioteka Pizystrata w Atenach. Pierwsze biblioteki były ściśle związane z miejscami kultu – tak było zarówno w społeczeństwach pogańskich, jak i wczesnochrześcijańskich. Wynikało to z faktu, iż umiejętność pisanie i czytania posiadali głównie kapłani i zakonnicy, więc to oni tworzyli święte księgi, z czasem wzbogacając księgozbiory o literaturę piękną i naukową. Z upływem lat zaczęto rozumieć znaczenie biblioteki w życiu społeczeństwa. Zrodziła się tendencja do ich zakładania i poszerzenia kręgu oddziaływania społecznego. Przełomowym wydarzeniem było wynalezienie druku, co pozwoliło na przeniesienie miejsca wytwarzania i kopiowania ksiąg poza mury klasztorne.

Pierwszą biblioteką publiczną w Polsce była założona w 1747 roku biblioteka Załuskich. Jej twórcy zainspirowali innych do upublicznienia zbiorów. W wieku XIX bibliotekom przypadła ważna rola – poprzez czytelnictwo miały wprowadzać warstwy chłopskie i robotnicze do kultury polskiej, upowszechniać wiedzę o przeszłości i przede wszystkim, pobudzać i umacniać poczucie tożsamości narodowej¹.

¹ J. Kołodziejka, *Szerokie okno biblioteki*, Warszawa 2006, s. 21.

Po trudnych latach II wojny światowej, kiedy wiele bibliotek zostało zniszczonych przez okupantów, nastał czas rozkwitu bibliotekarstwa i bardzo dobrej organizacji ogólnokrajowej sieci, w skład której wchodziły biblioteki publiczne, naukowe i szkolne. Do roku 1974, czyli do reformy podziału administracyjnego, istniały biblioteki wojewódzkie, powiatowe i gminne. Miało to niezwykle istotny wpływ na szerokie udostępnienie zbiorów, ze szczególnym uwzględnieniem wsi². Obecnie sieć polskich bibliotek publicznych ma trzystopniową strukturę, odzwierciedlającą administracyjny podział kraju – czytelników obsługują biblioteki wojewódzkie, powiatowe, gminne (miejskie i wiejskie), uzupełniane przez punkty biblioteczne i filie³.

Niestety, bibliotek w Polsce jest coraz mniej. Według danych Głównego Urzędu Statystycznego za rok 2012 liczba bibliotek publicznych w Polsce spadła o 1,3%, zaś placówek informacyjno-bibliotecznych o 4,1%⁴. W sumie w 2012 roku działało w Polsce 10049 bibliotek i placówek informacyjno-bibliotecznych z czego większość stanowiły biblioteki publiczne – 8182 placówki⁵. Jest to o 108 placówek mniej w stosunku do poprzedniego roku⁶.

Biblioteki publiczne to instytucje kultury, które funkcjonują w każdym miejscu na świecie, niezależnie od kultury, środowiska czy wyznania. Oczywiście czynniki te mają wpływ na funkcjonowanie i zakres świadczonych przez te placówki usług, jednak istnieją pewne cechy wspólne, charakterystyczne dla wszystkich bibliotek, niezależnie od tego, w jakim kraju prowadzą swoją działalność. W Polsce zadania bibliotek określa Ustawa o bibliotekach z dnia 27 czerwca 1997 roku. Jako główne obowiązki bibliotek wymienia ona gromadzenie, opracowywanie, przechowywanie i ochronę materiałów bibliotecznych, udostępnianie zbiorów oraz prowadzenie działalności informacyjnej. Ponadto do zadań biblioteki może należeć prowadzenie innego rodzaju działalności, np.: bibliograficznej, dokumentacyjnej, naukowej, wydawniczej, popularyzatorskiej i instrukcyjno-metodycznej⁷. Biblioteki w Polsce

² J. Kołodziejka, *Szerokie okno biblioteki*, Warszawa 2006.

³ B. Budyńska, *Biblioteki publiczne w Polsce* [dok. elektr.] <http://www.goethe.de/ins/pl/lp/kul/dup/bib/pl6316106.htm> [odczyt: 18.05.2013]

⁴ *Działalność instytucji kultury w Polsce w 2012 r.* [dok. elektr.] http://stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/KTS_dzialalnosc_instyt_kultury_w_polsce_2012.pdf [odczyt: 04.09.2014]

⁵ Tamże, s. 2-3.

⁶ *Działalność instytucji kultury w Polsce w 2011 r. Materiał na konferencję prasową w dniu 26 lipca 2012 r.* [dok. elektr.] http://stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/KTS_dzialalnosc_instyt_kultury_w_polsce-2011.pdf [odczyt: 04.09.2014]

⁷ Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach nr 85 poz. 539; zmiany: Dz.U. 1998 nr 106 poz. 660 i nr 129 poz. 1440, Dz.U. 2002 nr 113 poz. 984.

mają charakter powszechny i bezpłatny, ich celem jest służba w zapewnieniu dostępu do zasobów dorobku naukowego i kulturowego, zarówno polskiego, jak i ogólnonarodowego.

Należy przede wszystkim podkreślić usługowy charakter instytucji, jaką jest biblioteka. Profesor Jacek Wojciechowski jako jej cechę wyróżniającą podaje tworzenie kolekcji z zamiarem jej udostępnienia i upowszechnienia, ponieważ jest to tradycyjny sposób postrzegania zadań bibliotek⁸. Chociaż tradycyjna rola biblioteki nie uległa zmianie, to zmieniły się sposoby wypełniania tej misji. Powstały biblioteki hybrydowe, tworzące kolekcje multimedialne, zawierające dokumenty zarówno w formie tradycyjnej, jak i elektronicznej⁹. Profesor Jadwiga Kołodziejska do podstawowych zadań bibliotek zalicza jej funkcje społeczne¹⁰. Społeczną rolę bibliotek określają także standardy IFLA. Do ich zadań zalicza m.in.: wkład w kulturalny i społeczny rozwój środowiska oraz wspieranie tożsamości kulturowej danego środowiska¹¹.

„TRZECIE MIEJSCE”

Powszechny dostęp do cyfrowych źródeł wiedzy sprawił, że podstawowa rola bibliotek nie jest już wystarczająca. Ciekawą propozycją, mającą wypromować model nowoczesnej biblioteki jest przywołana przez Małgorzatę Kisilowską idea biblioteki jako „trzeciego miejsca”¹². Nawiązuje ona do koncepcji stworzonej na przełomie lat 80. i 90. XX wieku przez Raya Oldenburga, według której życie każdego człowieka toczy się w trzech przestrzeniach: domu, pracy i „trzecim miejscu” służącym odpoczynkowi i interakcjom z innymi członkami społeczeństwa. Współcześnie rolę „trzeciego miejsca” odgrywają centra handlowe, gdzie można zrobić zakupy, spędzić czas w kinie, tamtejszym centrum rozrywki lub lokalu gastronomicznym. Koncepcję „trzeciego miejsca” można z powodzeniem zastosować do bibliotek, mimo konkurencji ze strony galerii handlowych. Na przewagę bibliotek wpływa silne zakorzenienie w świadomości społeczności lokalnej¹³ oraz fakt, iż pewnych zadań współczesne centra rozrywki nie są w stanie przejąć i służyć rozwojowi kultury, informacji i

⁸ J. Wojciechowski, *Bibliotekarstwo: kontynuacje i zmiany*, Kraków 1999, s. 12.

⁹ S. Cisek, *Biblioteka XXI wieku* [dok. elektr.] <http://www.slideshare.net/sabinacisek/biblioteka-xxi-wieku> [odczyt: 07.02.2014]

¹⁰ J. Kołodziejska, dz. cyt., s. 89-101.

¹¹ *Działalność bibliotek publicznych: standardy międzynarodowe IFLA~UNESCO* [dok. elektr.] <http://bbc.uw.edu.pl/dlibra/doccontent?id=408&dirids=1> [odczyt: 15.12.2013]

¹² M. Kisilowska, *Biblioteka w sieci - sieć w bibliotece: wybrane społeczne i kulturowe aspekty współczesnego bibliotekarstwa*, Warszawa 2010, s. 48-50.

¹³ A. Piotrowska, M. Witczak, *Zastosowanie idei „trzeciego miejsca” na przykładzie wybranych bibliotek europejskich (Hjørring, Blanes)*, [w:] *Biblioteka jako „trzecie miejsce”. Międzynarodowa konferencja Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego*, pod red. M. Wrocławskiej i J. Jerzyk-Wojcieckiej, Łódź 2011, s. 49-63.

wiedzy w takim stopniu, jak biblioteki. Jednak, aby tak się stało, należy wprowadzić zmiany zarówno, jeśli chodzi o wygląd, jak i oferowane usługi. Problem ten zaprzęta myśli bibliotekarzy na całym świecie. Temu zagadnieniu poświęcono konferencję, która odbyła się w Bibliotece Uniwersytetu Łódzkiego w 2011 roku. W materiałach z konferencji możemy znaleźć informacje o tym, że idea „trzeciego miejsca” została z powodzeniem zastosowana w co najmniej dwóch placówkach bibliotecznych w Europie: w Hjørring w Danii oraz w Blanes w Hiszpanii¹⁴. Obie biblioteki charakteryzują się nowoczesnymi i funkcjonalnymi wnętrzami, przystosowanymi do potrzeb użytkowników. Szczególnie atrakcyjnie wygląda dział dziecięcy Biblioteki w Hjørring, gdzie oprócz literatury dziecięcej znajduje się bogato wyposażony kącik zabaw, w którym są m.in. zjeżdżalnia i drzewo do wspinaczki.

Kolejną nowoczesną biblioteką, która zasługuje na miano „trzeciego miejsca” jest DOK Library Concept Centre – miejska biblioteka publiczna znajdująca się Delft w Holandii. Zdaniem Erika Boekesteijna – pracownika Działu Innowacji i Komunikacji w DOK – jest ona najnowocześniejszą biblioteką na świecie i wychodzi naprzeciw potrzebom społeczeństwa informacyjnego¹⁵. W bibliotece naprawdę wszystko jest nowoczesne i zorganizowane tak, aby maksymalnie uprościć użytkownikowi korzystanie z jej oferty. Znajdują się tam samoobsługowe stanowiska RFID do automatycznej rejestracji wypożyczeń i zwrotów oraz automaty do ładowania kart bibliotecznych, które pozwalają regulować płatności na terenie całej biblioteki, także w bibliotecznej kawiarence. Ponadto biblioteka posiada bezprzewodowy system informacji oparty na Nintendo Wii, fotele pozwalające w pełni korzystać z multimedialnych zbiorów biblioteki DOK i konsole gier Playstation. Do tego dochodzi nowoczesna i inspirująca przestrzeń. Ciekawym pomysłem było przystosowanie wyglądu konkretnych działów do tematyki, którą reprezentują np. dział z literaturą romansową urządzony jest w kolorze czerwonym. Biblioteka w Delft jest także miejscem, w którym realizowane są niebanalne pomysły o charakterze kulturalnym, edukacyjnym i społecznym. Innowacyjnym projektem DOK jest projekt AGORA „kadr z Twojego życia w bibliotece”. Na jej terenie rozmieszczone są specjalne ekrany, na których użytkownicy mogą zaprezentować coś, co uważają za ważne¹⁶.

Czy powstanie takiej biblioteki, na wskroś nowoczesnej, otwartej na potrzeby użytkowników jest możliwe w polskich warunkach? Na pewno nie na takim poziomie

¹⁴ Tamże, s. 49-63.

¹⁵ E. Boekesteijn, *Discover Innovations at DOK, Holland's „Library Concept Center”* [dok. elektr.] <http://www.infotoday.com/mls/mar08/Boekesteijn.shtml> [odczyt: 26.06.2014]

¹⁶ A. Koszowska, *Holenderski pomysł na bibliotekę* [dok. elektr.] <http://blog.biblioteka20.pl/?p=63> [odczyt: 26.06.2014]

zaawansowania z kilku względów. Przede wszystkim holenderskie biblioteki publiczne nie są instytucjami bezpłatnymi. Użytkownicy płacą za możliwość korzystania ze zbiorów, podczas gdy czytelnicy w naszym kraju nie są przyzwyczajeni do tego typu udostępniania i prawdopodobnie próba wprowadzenia opłat spotkałaby się z gwałtownymi protestami. Polskie biblioteki pozostają więc zdane na dofinansowania pochodzące ze środków państwowych lub fundacji. Nie oznacza to jednak, iż w Polsce nie powstają nowoczesne, otwarte na potrzeby użytkowników biblioteki. Pierwszą biblioteką multimedialną w Polsce jest wrocławska Mediateka, działająca od 2004 roku. W swoich zbiorach oprócz tradycyjnych książek i prasy posiada filmy dostępne na nośnikach DVD i BLU-RAY, płyty utworami muzycznymi, gry PC, audiobooki oraz elektroniczne programy edukacyjne. Użytkownikom zapewnia bezpłatny dostęp do stanowisk komputerowych z internetem, prowadzi interaktywne centrum edukacji, kursy językowe w ramach Language Cafe.

Niemal w tym samym czasie, co Mediateka, powstała w Olsztynie Planeta 11, nawiązująca nazwą oraz futurystycznym wystrojem do znajdującego się obok planetarium. To kolejna biblioteka multimedialna w Polsce, która w swoich zbiorach posiada nie tylko książki, ale także inne materiały, służące zarówno nauce jak i rozrywce. W Planecie 11 organizowane są także liczne konkursy, działa klub filmowy oraz odbywają się turnieje gier. Wyjątkową jak na takie miejsce działalnością jest istnienie klubu szachowego oraz klubu brydżowego. Oprócz tego Planeta 11 aktywnie włącza się w działalność na rzecz środowiska oraz pomoc zwierzętom. Placówka w znacznym stopniu wpływa nie tylko na kulturalny rozwój społeczeństwa, ale także na rozwój zawodowy. W Planecie 11 użytkownicy mogą spotkać się z doradcą zawodowym, skorzystać z bezpłatnych kursów zawodowych oraz wziąć udział w projektach organizowanych wspólnie z Wojewódzkim Urzędem Pracy.

Innym przykładem nowoczesnej biblioteki jest gdańskie centrum handlowe Manhattan, pomysłowe i nietypowe rozwiązanie architektoniczne, idealnie wpisujące się w oczekiwania współczesnego społeczeństwa. Znajduje się w nim jedna z filii Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdańsku. Udostępniane są w niej zbiory tradycyjne oraz multimedialne: muzyka, filmy i książki mówione (około 1500 pozycji). Ponadto biblioteka jest wyposażona w stanowiska komputerowe i konsole do gier. Obszar biblioteki podzielony jest na kilka stref, m.in.: strefę dla dzieci, dla młodzieży, strefę do słuchania muzyki, a osoby nie lubiące hałasu mogą skorzystać z cichej czytelnii.

Te przykłady dobitnie wskazują, że również w Polsce budowane są nowoczesne multicentra mające łączyć tradycyjne i nowoczesne zadania. Słowa „innovacja” i

„innovacyjne” stały się wszechobecne w odniesieniu do bibliotek. Jednak „innovacyjność” nie powinna być równoznaczna z „nowością”, ponieważ nowe nie zawsze jest innowacyjne. Innowacyjny powinien tworzyć wartości dla użytkowników. Biblioteki powinny starać się dostosować do zmieniających się wzorców i stylu życia ludzi¹⁷. Czy współczesna biblioteka publiczna koniecznie musi być instytucją na miarę Biblioteki w Hjørring czy Mediateki? Przede wszystkim powinna wychodzić naprzeciw potrzebom użytkowników, tak więc to ich poznanie powinno być pierwszym krokiem na drodze do innowacyjności.

POTRZEBY UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEK

Magdalena Seta ze Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie uważa, iż aby poznać potrzeby użytkowników bibliotek należy przeprowadzić badania marketingowe, które pomogą w ustaleniu wizerunku biblioteki¹⁸. Także Joanna Kołakowska uważa, że biblioteka powinna starać się poznawać opinie użytkowników (m.in. przy pomocy badań ankietowych), aby odpowiadać na ich potrzeby¹⁹. W 2011 roku w ramach Programu Rozwoju Bibliotek (PRB) przeprowadzono na zlecenie Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (FRSI) kampanię promocyjną bibliotek publicznych w Polsce, poprzedzoną ogólnopolskim badaniem sondażowym. Jego celem było poznanie wizerunku bibliotek, jaki funkcjonuje w społecznej wyobraźni²⁰. Z badań tych wynika, że nadal podstawowym skojarzeniem towarzyszącym myśli o bibliotece są książki – tak na pytanie „Z czym kojarzy się biblioteka?” odpowiedziało 49% badanych. Kolejną, najczęściej padającą odpowiedzią była wiedza, kultura i informacja (19%) oraz czytanie i wypożyczanie książek (12%)²¹. Znaczącą rolę w korzystaniu z biblioteki odgrywają szkolnictwo i nauka oraz potrzeby informacyjne użytkowników. Biblioteka nie jest odwiedzana jako miejsce rozrywki czy aktywności społecznej bądź regionalnej, ani miejsce umożliwiające dostęp do szeroko pojętych mediów (prasa, internet, materiały multimedialne).

¹⁷ C.A. Anthony, *Innovation in Public Libraries*, „Public Libraries” 2014 nr 53 (1) [dok. elektr.] <http://publiclibrariesonline.org/2014/02/innovation-in-public-libraries/> [odczyt: 13.09.2014]

¹⁸ M. Seta, *Badania marketingowe szansą na poznanie potrzeb czytelnika*, [w:] *Jakość bibliotek w naszych rękach : materiały z V Forum Młodych Bibliotekarzy, Lublin, 9-10 września 2010*, red. J. Chapska, G. Figiel, Lublin 2010.

¹⁹ J. Kołakowska, *Badanie potrzeb użytkowników biblioteki* [dok. elektr.] sbsp.up.krakow.pl/article/download/879/pdf [odczyt: 18.05.2013]

²⁰ H. Borowski, *Wizerunek i użytkowanie bibliotek publicznych. Raport z badania* [dok. elektr.] https://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/RAPORTY/05_wizerunek_i_uzytkowanie_bibliotek_publicznychraport_PRB.pdf [odczyt: 18.05.2013]

²¹ Tamże, s. 14.

W toku badania przeprowadzono także rozpoznanie, jak użytkownicy charakteryzują ofertę bibliotek. Czy uważają, że dotyczy ona jedynie książek, czy też zauważają jakieś zmiany, unowocześnienia, większe otwarcie się na potrzeby konsumenta? (Tabela 1).

Tabela 1. Oferta bibliotek w odczuciu użytkowników

Jak się P. wydaje jak często w bibliotekach publicznych (...). (%)	2010				2011			
	Często	Czasem	Nigdy	NW/TP	Często	Czasem	Nigdy	NW/TP
Jest czytelnia, w której można na miejscu czytać książki i czasopisma	72%	24%	3%	0%	74%	22%	3%	2%
Dostępna jest aktualna prasa	58%	31%	8%	3%	59%	27%	8%	6%
Można skorzystać z Internetu	36%	46%	10%	5%	50%	33%	10%	6%
Można skorzystać z ksero lub drukarki	44%	40%	11%	3%	45%	35%	13%	8%
Stoi sprzęt komputerowy, z którego mogą korzystać osoby przychodzące do biblioteki	38%	47%	11%	4%	44%	40%	9%	7%
Gromadzone są informacje lokalne \ regionalne	40%	44%	12%	4%	43%	41%	10%	6%
Jest dostęp do katalogu książkowego przez Internet	20%	63%	15%	7%	42%	37%	9%	12%
Organizowane są wystawy (np. plastyczne, fotograficzne)	42%	39%	15%	3%	25%	47%	22%	6%
Organizowane są spotkania z autorami i innymi ciekawymi ludźmi	26%	50%	22%	2%	23%	56%	16%	5%
Można wypożyczyć płytę DVD (czyt. diwidi) lub film na wideo	11%	47%	33%	8%	19%	34%	34%	13%
Organizowane są regularne zajęcia (np. plastyczne, językowe)	14%	46%	34%	6%	16%	44%	28%	12%
Działa klub seniora	17%	35%	41%	9%	13%	36%	33%	18%
Jest kąpiel z zabawkami dla małych dzieci	8%	40%	44%	7%	9%	29%	50%	12%
Organizowane są kursy obsługi komputera	10%	28%	55%	7%	10%	35%	40%	15%
Można napić się kawy i zjeść ciastko	4%	34%	56%	3%	5%	31%	59%	5%
Organizowane są imprezy, koncerty lub festyny	5%	36%	57%	3%	6%	30%	57%	7%
Wyswietlane są filmy	6%	31%	60%	5%	5%	31%	53%	11%

Źródło: H. Borowski, *Wizerunek i użytkowanie bibliotek publicznych. Raport z badania* [dok. elektr.] https://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/RAPORTY/05_wizerunek_i_uzytkowanie_bibliotek_publicznychraport_PRB.pdf [odczyt: 18.05.2013]

Z powyższych wyników można wysnuć wniosek, iż oferta bibliotek publicznych wcale nie jest taka uboga, jak można by sądzić ze sposobu, w jaki są postrzegane. Dominuje oczywiście tradycyjna rola biblioteki jako miejsca udostępniającego zbiory (74% odpowiedzi) oraz miejsca, gdzie można skorzystać z internetu (50%) lub skorzystać ze sprzętu biurowego (45%). Jednak pojawiają się również odpowiedzi wskazujące na to, że w bibliotekach organizowane są wystawy i spotkania, zajęcia dla dzieci i dla seniorów, pokazy filmowe. Ciekawe jest także to, iż w niektórych placówkach można napić się kawy i zjeść ciastko (5%). W stosunku do poprzedniego roku nastąpił wzrost liczby bibliotek świadczących tego typu usługi, co świadczy o unowocześnianiu się bibliotek publicznych w Polsce. Niestety daje się jednocześnie zauważyć niekorzystna tendencja objawiająca się spadkiem zajęć organizowanych przez Kluby Seniora, co może być spowodowane likwidacją tych klubów. Jest to wysoce niekorzystne zjawisko w społeczeństwie starzejącym się, takim jak nasze.

Tymczasem właśnie tego rodzaju usług oczekują użytkownicy. Uczestnikom badania zadano pytanie, czy chcieliby, aby dana usługa była dostępna w bibliotekach (tabela 2).

Tabela 2. Oczekiwanie wobec bibliotek

<i>Czy Pana(i) zdaniem to dobry pomysł, żeby w bibliotece publicznej był (były / było) (...) ? % Tylko odpowiedzi TAK</i>	2010	2011	różnica
Dostęp do katalogu książkowego przez Internet	96%	98%	2%
Ksero i drukarka, z których każdy może skorzystać	94%	96%	2%
Dostęp do Internetu	93%	96%	3%
Sprzęt komputerowy, z którego każdy może skorzystać	93%	92%	0%
Wystawy	87%	85%	-2%
Możliwość wypożyczenia płyty DVD lub filmu wideo	76%	74%	-1%
Klub seniora	75%	77%	1%
Regularne zajęcia (np. plastyczne, językowe itp.)	75%	76%	1%
Kursy obsługi komputera	74%	73%	-1%
Kącik z zabawkami dla małych dzieci	65%	68%	2%
Miejsce gdzie można wypić kawę i zjeść ciastko	63%	63%	0%
Projekcje filmów	60%	61%	1%
Imprezy, koncerty lub festyny	46%	45%	-1%

Źródło: H. Borowski, *Wizerunek i użytkowanie bibliotek publicznych. Raport z badania* [dok. elektr.] https://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/RAPORTY/05_wizerunek_i_uzytkowanie_bibliotek_publicznychraport_PRB.pdf [odczyt: 18.05.2013]

Niemal każda propozycja spotkała się z entuzjazmem ponad połowy badanych. Ponad 90% osób chciałoby, aby biblioteki oferowały dostęp do katalogu elektronicznego (98%), do ksero, drukarki i internetu (96%) oraz do komputerów (92%). Również dużym poparciem cieszy się propozycja organizowania wystaw w bibliotece (85%), możliwość wypożyczenia materiałów multimedialnych (74%) i organizacji regularnych zajęć (76%). Z kolei niecała połowa badanych (45%) uważa za dobry pomysł organizowanie przez biblioteki koncertów i festynów.

Badania podsumowano twierdzeniem, iż rola biblioteki publicznej jako miejsca lokalnej aktywności kulturalnej jest najrzadziej dostrzegana przez użytkowników, a przecież powinno to być jednym z jej podstawowych zadań. W dodatku biblioteka użycza swoją przestrzeń organizatorom różnych przedsięwzięć kulturalnych, ale sama takich wydarzeń nie organizuje.

Podobne badania przeprowadzono w 2010 roku wśród użytkowników bibliotek publicznych w Wielkiej Brytanii. Celem badań było poznanie odpowiedzi na pytanie, co motywuje ludzi do odwiedzania bibliotek.

Brytyjczycy uważają, że biblioteki publiczne pełnią w społeczeństwie ważną rolę i w znacznym stopniu przyczyniają się do jego rozwoju. Taki pogląd wyraziły zarówno osoby będące użytkownikami bibliotek, jak i te, które z nich nie korzystają. Dla 74% użytkowników biblioteki są „bardzo ważne” w ich życiu, a

59% osób nie korzystających uważa, że biblioteki pełnią ważną lub wręcz kluczową rolę w społeczeństwie. Biblioteki brytyjskie, podobnie jak polskie, postrzegane są jako instytucje otwarte, bezpieczne, cieszące się społecznym zaufaniem. Wypowiedzi respondentów świadczą o tym, że marka bibliotek w Wielkiej Brytanii jest silna, a ich pozycja w społeczeństwie nie powinna być zagrożona²².

Według badań Brytyjczycy przychodzą do bibliotek po to, by skorzystać z bogatej oferty literatury – zarówno naukowej, jak i beletrystyki. Drugim ważnym czynnikiem motywującym do odwiedzin w bibliotece jest potrzeba społecznych kontaktów – szczególnie dla osób starszych, samotnych, bezrobotnych i wychowujących małe dzieci²³. Wśród czynników, które mogłyby zachęcić do wizyt w bibliotece, Brytyjczycy wymieniają możliwość napicia się, bezpłatny dostęp do internetu oraz zwiększenie zakresu usług informacyjnych²⁴.

Coraz częściej, także w Polsce, biblioteka jest nie tylko miejscem, gdzie obcuje się z książką, ale także przestrzenią, w której można spokojnie się uczyć, spotkać z innymi ludźmi, wziąć udział w wydarzeniach kulturalnych. Według raportu Huberta Borowskiego *Co robimy w bibliotekach i co dzięki temu zyskujemy?* wśród użytkowników bibliotek przeważają kobiety oraz młodzież w wieku szkolnym (ok. 20%), ale najważniejszą i najbardziej aktywną grupą są osoby po 55. roku życia²⁵ – czyli grupy najbardziej narażone na wykluczenie społeczne.

Z kolei autorzy *Scenariuszy przyszłości bibliotek*²⁶ przewidują, że w najbliższym dwudziestoleciu da się zaobserwować sześć trendów wpływających na rozwój i funkcjonowanie bibliotek. Będą to: googlizacja, kultura nadmiaru, kryzys filtrów kultury, koniec kultury książki, starzejące się społeczeństwo oraz kultura amatorów. Przyszłość bibliotek nie jest pewna i zależy od wielu czynników. Nikt nie jest w stanie zagwarantować, iż nie nastąpią zmiany, które raz na zawsze przekreślą szanse na funkcjonowanie bibliotek w przestrzeni publicznej. Jednak z całą pewnością można stwierdzić, że dopóki będzie

²² A. Koszowska, *Společne očekiwania wobec bibliotek publicznych - doświadczenia brytyjskie* [dok. elektr.] <http://www.biblioteki.org/pl/wiadomosci/czytaj/1233> [odczyt: 26.06.2014]

²³ Tamże.

²⁴ Tamże.

²⁵ *Po co Polakom biblioteki? Raport po trzech latach działania Programu Rozwoju Bibliotek* [dok. elektr.] http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/RAPORTY/RAPORT_PO_CO_POLAKOM_BIBLIOTEKI_www.pdf [odczyt: 26.06.2014]

²⁶ A. Tarkowski, E. Bendek, *Scenariusze przyszłości bibliotek* [dok. elektr.] http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/SCENARIUSZE_PRZYSZLOSCI_BIBLIOTEK_ww.pdf [odczyt: 10.05.2013]

zapotrzebowanie na tego rodzaju usługi, bibliotekom nie będzie grozić odejście w zapomnienie. Aby zapewnić stały napływ użytkowników, biblioteki powinny im wyjść naprzeciw. Badania dowodzą, że współczesne społeczeństwo oczekuje od nich czegoś więcej niż tradycyjnych usług, polegających na udostępnianiu zbiorów. Biblioteki w XXI wieku powinny być otwarte na potrzeby czytelników, nowoczesne, atrakcyjne i funkcjonalne.

NOWOHUCKA BIBLIOTEKA PUBLICZNA W KRAKOWIE – STUDIUM PRZYPADKU

Studium przypadku (ang. *case study*) jest metodą badawczą, którą można wykorzystać w niemal każdej dziedzinie naukowej. Jej zastosowanie pozwala na zilustrowanie ogólnych zjawisk i teorii. Jako przedmiot badań wybrana została Nowohucka Biblioteka Publiczna (NhBP), ponieważ jest to ośrodek obejmujący swym działaniem znaczny obszar Krakowa i skupiający wielu czytelników. Celem badania było znalezienie odpowiedzi na pytania: Czym jest dla użytkowników biblioteka? Jakie funkcje pełni? Czy użytkownicy Nowohuckiej Biblioteki Publicznej w Krakowie są zadowoleni z oferty tej placówki? Jakie są ich potrzeby? Czy Nowohucka Biblioteka Publiczna pełni funkcję „trzeciego miejsca” w lokalnej społeczności?

Nowohucka Biblioteka Publiczna w Krakowie jest częścią ogólnokrajowej sieci bibliotecznej, a także pełni funkcję biblioteki powiatowej. Pierwsza placówka biblioteczna w Nowej Hucie powstała w 1951 roku na osiedlu A–0 (obecnie jest to osiedle Na Skarpie) jako Filia Miejskiej Biblioteki Publicznej w Krakowie. Jej księgozbiór stanowiły książki z Gminnej Biblioteki w Mogile oraz książki przekazane przez Miejską Bibliotekę Publiczną w Krakowie. W 1955 roku jej siedziba została przeniesiona na osiedle Stalowe. Z czasem Biblioteka otrzymywała nowe lokale, co pozwalało na otwieranie kolejnych filii. Obecnie w strukturze Nowohuckiej Biblioteki Publicznej działa Biblioteka Główna oraz dziewięć filii bibliotecznych wraz z Nowohucką Biblioteką Cyfrową, Centrum Wiedzy o Regionie, Oddziałem Książki Mówionej oraz Punktem Informacji Biznesowej i Europejskiej.

Badanie zostało przeprowadzone na przełomie czerwca i lipca 2014 roku za pomocą ankiety. Kwestionariusz składał się z metryczki zawierającej pytania o wiek oraz wykształcenie, a także z pięciu pytań – dwóch zamkniętych i trzech otwartych. W badaniu wzięły udział 93 osoby w wieku od 10 do 77 lat o różnym wykształceniu. Większość ankietowanych stanowiły osoby w wieku 31–40 lat (25%) oraz 20–25 lat (24%). Ponad połowa ogółu badanych to osoby posiadające wykształcenie wyższe (62%), natomiast

najmniej osób zadeklarowało, iż posiada wykształcenie zawodowe (3%). Pozostałe odpowiedzi to: wykształcenie średnie (27%) oraz podstawowe (8%) – wszystkie osoby posiadające wykształcenie podstawowe to dzieci w wieku do 15 lat²⁷.

Osoby biorące udział w badaniu zapytano, z czym kojarzy się im biblioteka – z jakim słowem lub czynnością. Ponieważ było to pytanie otwarte, ankietowani mogli udzielać kilku odpowiedzi (tabela 3).

Tabela 3. Skojarzenia ze słowem „biblioteka”

Odpowiedzi	Liczba głosów	Procent ogółu badanych
książka/literatura	40	43%
czytanie	33	35%
wypożyczanie książek	29	31%
relaks/odpoczynek	8	9%
przyjemność	8	9%
nauka	7	8%
cisza/spokój	6	6%
kultura	3	3%
zapach książek	3	3%
komputer/Internet	3	3%
inne	11	12%

Źródło: J. Skowrońska, *Nowe formy i funkcje bibliotek związane z realizacją potrzeb użytkowników*, praca magisterska pod kierunkiem prof. dr. hab. Wiesława Babika, Instytut INiB UJ, Kraków 2014, s. 81.

Opcją wybieraną najczęściej było słowo „książka” – odpowiedź ta pojawiła się aż 40 razy, co stanowi 43% ogółu badanych. 33 razy wskazano odpowiedź „z czytaniem” (35%), a 29 razy – „z czytaniem” lub „czytaniem książek” (31%). Pojawiły się również takie odpowiedzi jak: „relaks/odpoczynek” (9%), „przyjemność” (9%), „nauka” (8%). Ponadto padały pojedyncze odpowiedzi takie jak: „senność”, „dzieciństwo”, „katalog”, „wyobraźnia”, „spotkanie z ludźmi”. Odpowiedzi nie miały związku z wiekiem ani wykształceniem ankietowanych.

Można przyjąć, że słowo „biblioteka” wywołuje na ogół pozytywne skojarzenia. Do skojarzeń pozytywnych i bardzo pozytywnych kwalifikują się z pewnością odpowiedzi zawierające takie słowa jak: „dzieciństwo”, „wyobraźnia”, „spokój”, „cisza”, „relaks”, „odpoczynek”. Jedynie odpowiedzi zawierające słowa „nauka”, „egzamin”, „senność” mają zabarwienie

²⁷ J. Skowrońska, *Nowe formy i funkcje bibliotek związane z realizacją potrzeb użytkowników*, praca magisterska pod kierunkiem prof. dr. hab. Wiesława Babika, Instytut INiB UJ, Kraków 2014, s. 78-81.

negatywne. Skojarzenia nawiązują więc głównie do tradycyjnej roli biblioteki związanej z udostępnianiem zbiorów. Odpowiedzi na kolejne pytanie wskazują, iż głównie w tym celu użytkownicy odwiedzają biblioteki (tabela 4).

Tabela 4. W jakim celu ludzie odwiedzają bibliotekę?

Odpowiedzi	Liczba głosów	Procent ogółu badanych
wypożyczanie	92	99%
czytanie książek / czasopism	56	60%
możliwość skorzystania z komputera / Internetu	50	54%
skorzystanie z oferty kulturalnej	25	27%
możliwość spotkania się z ludźmi	22	24%
inne	6	6%

Źródło: J. Skowrońska, *Nowe formy i funkcje bibliotek związane z realizacją potrzeb użytkowników*, praca magisterska pod kierunkiem prof. dr. hab. Wiesława Babika, Instytut INiB UJ, Kraków 2014, s. 82.

Dziewięćdziesiąt dziewięć procent badanych na pytanie „w jakim celu ludzie odwiedzają bibliotekę?” odpowiedziało, iż po to, by wypożyczyć zbiory. Pozostałe odpowiedzi wybierano znacznie rzadziej: 60% badanych uważa, że w bibliotece czyta się książki lub czasopisma, 54% iż korzysta się z komputera lub internetu, 27% postrzega bibliotekę jako miejsce, gdzie można skorzystać z oferty kulturalnej, a 24% jako miejsce pozwalające na spotkania z ludźmi. Wśród pozostałych odpowiedzi pojawiły się m.in.: wystawy, spotkania autorskie, nauka, zawarcie znajomości oraz zabawa z dzieckiem.

Na podstawie powyższych wyników można wysnuć wniosek, że biblioteka w społeczności Nowej Huty i użytkowników tutejszej placówki bibliotecznej pełni raczej funkcję tradycyjną. Jest miejscem, gdzie można wypożyczyć książkę, ewentualnie poczytać coś na miejscu lub skorzystać z komputera. Jest miejscem, gdzie spędza się miło czas wolny, ale raczej nie pozwala na inne formy aktywności niż te związane z książkami i czytaniem. Ten sposób postrzegania biblioteki raczej nie jest uzależniony od wieku ankietowanych. Osoby młodsze – w wieku 20–30 lat – odpowiadały zazwyczaj, że w Bibliotece dokonuje się wypożyczeń oraz korzysta z komputera lub internetu. Z czytaniem czasopism kojarzą bibliotekę dzieci w wieku do 20 lat oraz osoby w wieku 40–60 lat, natomiast jako miejsce spotkań jest postrzegana raczej przez osoby powyżej 40. roku życia. Pewne zależności można natomiast zauważyć w przypadku wykształcenia – osoby, które zadeklarowały wyższe wykształcenie, zaznaczały zazwyczaj więcej niż dwie odpowiedzi (w przypadku pozostałych osób następowały raczej jedno lub dwa wskazania). Można więc założyć, że osoby posiadające wyższe wykształcenie,

dostrzegają więcej możliwości, jakie daje im korzystanie z biblioteki. Ich oczekiwania wobec oferty biblioteki są większe²⁸.

Pytanie trzecie miało przynieść odpowiedź, jak użytkownicy odbierają ofertę Nowohuckiej Biblioteki Publicznej. Ankietowanym przedstawiono wykaz czynności, które zazwyczaj można wykonywać w bibliotekach oraz których wykonywanie deklaruje placówka stanowiąca przedmiot badania. Przy każdym punkcie można było zaznaczyć jedną z odpowiedzi: „tak”, „nie”, „nie wiem / nie mam zdania”. Ostatni punkt pozwalał na wpisanie przez badanych innych czynności. Aż 89% ankietowanych uważa, że Nowohucka Biblioteka Publiczna oferuje użytkownikom możliwość skorzystania z czytelní. Wielu wskazało także, że można tam skorzystać z komputera z dostępem do internetu (77%), uzyskać informację (73%) lub przyjść z małym dzieckiem (62%). Rzeczywiście, odczucia badanych odpowiadają faktycznemu stanowi. Wprawdzie nie każda filia Nowohuckiej Biblioteki posiada osobne pomieszczenie pełniące rolę czytelní, ale niemal w każdej znajdują się wydzielone miejsca ze stolikami i krzesłami, przy których można poczytać książki albo prenumerowane przez Bibliotekę czasopisma. Nie są to niestety miejsca urządzone równie komfortowo jak w Mediatece i DOK Library Concept Centre, ale należy wziąć pod uwagę warunki lokalowe, jakimi dysponują oddziały Nowohuckiej Biblioteki Publicznej. Większość filii znajduje się w osiedlowych pawilonach handlowo-usługowych lub w starych blokach i nie dysponuje dostatecznym metrażem.

Uderzający jest fakt, że w trzecim pytaniu odsetek odpowiedzi „nie wiem / nie mam zdania” jest stosunkowo wysoki. Jest to raczej zrozumiałe przy opcji dotyczącej uczestnictwa w zajęciach klubu seniora (61%), ponieważ respondenci, którzy osiągnęli wiek emerytalny i może ich interesować tego typu propozycja, stanowią zaledwie 8% przebadanej grupy. Niemniej na podstawie wyników badania można założyć, że użytkownicy Nowohuckiej Biblioteki Publicznej niezależnie od wieku i wykształcenia nie wiedzą, jaka jest jej oferta. Nie wiadomo, jakie są przyczyny takiego stanu rzeczy, ponieważ Nowohucka Biblioteka udostępnia w klarowny sposób dosyć szczegółowe informacje o organizowanych wydarzeniach i oferowanych usługach i czyni to. Przede wszystkim informacje o aktualnych wydarzeniach można znaleźć na stronie internetowej Biblioteki w zakładce „Aktualności”. Lista świadczonych usług i pełnionych funkcji także znajduje się na stronie Biblioteki w zakładce „Placówki”. Biblioteka prowadzi także swoją stronę na Facebooku oraz wydaje bezpłatny Newsletter.

²⁸ Tamże, s. 80-84.

Dwa ostatnie pytania ankiety w części „Potrzeby użytkowników Nowohuckiej Biblioteki Publicznej w Krakowie” miały na celu znalezienie odpowiedzi na pytanie, jakie usługi dołączone do oferty tej Biblioteki uważają za dobry pomysł. Pytanie czwarte zostało zbudowane na podobnej zasadzie, co pytanie trzecie (tabela 5).

Tabela 5. Skojarzenia ze słowem „biblioteka”

	tak		nie		nie wiem / nie mam zdania		brak odpowiedzi	
	Liczba odpowiedzi	%	Liczba odpowiedzi	%	Liczba odpowiedzi	%	Liczba odpowiedzi	%
ogólnodostępne ksero i drukarka	70	75%	10	11%	8	9%	5	5%
ogólnodostępny sprzęt komputerowy	69	74%	6	6%	7	8%	11	12%
dostęp do Internetu	78	84%	4	4%	4	4%	7	8%
możliwość wypożyczenia płyty DVD lub filmu wideo	50	54%	19	20%	13	14%	11	12%
klub seniora	42	45%	16	17%	24	26%	11	12%
regularne zajęcia	48	52%	12	13%	23	25%	10	11%
kącik zabaw dla dzieci	67	72%	7	8%	10	11%	9	10%
kawiarnia / możliwość wypicia kawy	50	54%	25	27%	11	12%	7	8%
projekcje filmów	45	48%	21	23%	19	20%	8	9%
wystawy	53	57%	11	12%	19	20%	10	11%
spotkania z autorami i innymi ciekawymi ludźmi	81	87%	0	0%	5	5%	7	8%
punkt informacyjny	58	62%	11	12%	12	13%	12	13%

Źródło: J. Skowrońska, *Nowe formy i funkcje bibliotek związane z realizacją potrzeb użytkowników*, praca magisterska pod kierunkiem prof. dr. hab. Wiesława Babika, Instytut INiB UJ, Kraków 2014, s. 82.

Niemal wszystkie propozycje spotkały się z przychylnością ze strony badanych. Najwięcej entuzjazmu wzbudził w respondentach pomysł organizowania spotkań autorskich oraz spotkań z interesującymi osobami (87%). Tylko 5% ankietowanych nie miało zdania w tej kwestii, a nikt nie zaznaczył odpowiedzi „nie”. Z badań wynika, iż wiele osób uważa za konieczne, by Biblioteka zapewniła dostęp do internetu (84%), do ksero i drukarek (75%) oraz komputerów (74%). Również dużo, bo 72% badanych uważa, że w Bibliotece jest potrzebny kącik zabaw dla dzieci. 52% badanych wskazało, że Biblioteka powinna prowadzić regularne zajęcia dodatkowe. Odpowiedzi te pojawiają się głównie u osób w wieku do 20 lat – prawie wszyscy respondenci z tej grupy wiekowej odpowiedzieli „tak”. Z najmniejszym entuzjazmem spotkały się propozycje organizowania projekcji filmowych (48%) i klubu

seniora (45%). W tym ostatnim przypadku wiele osób zaznaczyło odpowiedź „nie wiem / nie mam zdania” (26%) lub nie udzieliło żadnej odpowiedzi (12%) – taki wynik był spowodowany wiekiem grupy biorącej udział w badaniu, w której osoby powyżej sześćdziesiątego roku życia stanowią tylko 8%. Odpowiedzi „nie” udzieliły tylko osoby młodsze, natomiast prawie wszystkie osoby powyżej 60. roku życia odpowiedziały „tak” – ponadto tylko raz padła odpowiedź „nie wiem” i raz nie udzielono odpowiedzi. Z najbardziej zdecydowanym sprzeciwem respondentów spotkały się dwie propozycje – projekcje filmów (23% odpowiedzi „nie”) oraz otwarcie w Bibliotece kawiarni (27% odpowiedzi „nie”). Oprócz wypisanych w ankiecie propozycji badani wymieniali również takie usługi jak: klimatyzacja, możliwość zakupu biletu do kina lub teatru, wymianę książek między czytelnikami, lepszy dostęp do prac naukowych²⁹.

Celem pytania piątego było umożliwienie badanym wyrażenia swojej opinii w zakresie poszerzenia usług Biblioteki. Forma pytania otwartego pozwoliła na dłuższe i bardziej osobiste wypowiedzi, które zostały zestawione w tabeli (tabela 6).

Tabela 6. O jakie usługi czytelnicy wzbogaciliby ofertę Nowohuckiej Biblioteki Publicznej w Krakowie?

Odpowiedzi	Liczba głosów	Procent ogółu odpowiedzi
wypożyczenie materiałów multimedialnych	8	9%
więcej nowości	8	9%
wypicie kawy / spędzenie wolnego czasu	7	8%
oferta jest wystarczająca	5	5%
więcej książek naukowych / podręczników	3	3%
spotkania z autorami	3	3%
aktualna prasa	3	3%
ksero	2	2%
katalog on-line	2	2%
inne	13	14%

Źródło: J. Skowrońska, *Nowe formy i funkcje bibliotek związane z realizacją potrzeb użytkowników*, praca magisterska pod kierunkiem prof. dr. hab. Wiesława Babika, Instytut INiB UJ, Kraków 2014, s. 82.

Najwięcej osób (9%) odpowiedziało, że chciałoby mieć możliwość wypożyczenia w Bibliotece materiałów multimedialnych – filmów i muzyki na nośnikach DVD, gier komputerowych oraz e-booków i audiobooków:

²⁹ Tamże, s. 91-93.

Zdecydowanie powinna istnieć możliwość wypożyczenia materiałów multimedialnych, a także spokojnego poczytania prasy lub książek na miejscu. Niestety nowohuckie biblioteki nie są do tego przystosowane.

Tyle samo osób (9%) jest zdania, że w ofercie Nowohuckiej Biblioteki Publicznej powinno się znajdować więcej nowości wydawniczych. 8% ankietowanych chciałoby, żeby w Bibliotece można było spokojnie i miło spędzić czas wolny – poczytać książki lub prasę i napić się kawy. 3% odpowiedzi wskazuje na chęć wzbogacenia usług Biblioteki o organizację spotkań autorskich, możliwość przeczytania aktualnej prasy oraz skorzystania z podręczników i literatury naukowej, natomiast 2% badanych poszerzyłoby usługi Biblioteki o ksero oraz katalog *on-line*. Pojawiły się także takie propozycje użytkowników, jak organizacja kursów językowych oraz rękodzieła, biblioterapia, instalacja stanowisk do słuchania audiobooków, organizacja głośnego czytania dzieciom, możliwość pojawienia się w Bibliotece zwierzęcia – odpowiedź udzielana tylko przez dzieci – oraz kursów rękodzieła związanego z szydełkowaniem, robótkami na drutach, filcowaniem, itp.:

Biblioteki powinny współpracować z nowohuckimi organizacjami pozarządowymi. Np. prowadząc wspólnie biblioterapię. Wiem, że na osiedlu Szkolnym 17 w internacie ZSE jest Stowarzyszenie NOWA i oni się tym zajmują i chętnie podjęliby szeroką współpracę z bibliotekami.

Wśród udzielonych odpowiedzi 5% wskazuje, że użytkownicy uważają ofertę Nowohuckiej Biblioteki Publicznej za wystarczającą i nic by nie zmienili:

Wydaje mi się, że NHBP funkcjonuje sprawnie i ma ciekawą ofertę dla różnych grup wiekowych.

Obecna oferta mi odpowiada, ale jeżeli ktoś wpadnie na inny interesujący pomysł, którego dotychczas nie ma, to chętnie skorzystam z oferty.

ZAKOŃCZENIE

Użytkownicy bibliotek mają coraz większe oczekiwania wobec tego rodzaju instytucji. Przeciętnemu czytelnikowi nie wystarczy już tradycyjna rola biblioteki polegająca na gromadzeniu i udostępnianiu zbiorów. Jak wynika z badań, użytkownicy oczekują od bibliotek także zaspokojenia potrzeb informacyjnych (w tym także możliwości skorzystania z internetu i sprzętu komputerowego) poszerzonej oferty kulturalnej (wystawy, odczyty, koncerty i projekcje filmów), możliwości wypożyczeń zbiorów na innych nośnikach niż te

tradycyjnie udostępniane (filmy, dokumenty dźwiękowe), kursów i zajęć dodatkowych, a nawet możliwości napicia się kawy w czasie odwiedzin. Biblioteki muszą uzupełnić swoją ofertę zgodnie z oczekiwaniami użytkowników, jeśli chcą pełnić ważną rolę w życiu społecznym i kulturalnym społeczeństwa. Aby przyciągnąć czytelników, powinny stać się konkurencyjne wobec miejsc, gdzie obecnie społeczeństwo spędza najwięcej wolnego czasu. Kluczowe jest uwzględnienie oczekiwań użytkowników, aby biblioteki mogły pełnić rolę „trzeciego miejsca”.

Istnieje wiele bibliotek, które wychodzą naprzeciw potrzebom użytkowników i starają się, aby ich oferta była różnorodna i dostosowana do oczekiwań odwiedzających. Polskie biblioteki wciąż pozostają w tyle za bibliotekami europejskimi i bibliotekami działającymi w Stanach Zjednoczonych. Tendencje rozwojowe są jednak bardzo silne. Nie bez znaczenia pozostaje działalność instytucji związanych z polskim bibliotekarstwem i fundacji działających na rzecz rozwoju bibliotek polskich. Są to Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, FRSI, Program Rozwoju Bibliotek oraz inne organizacje. Biblioteki coraz częściej zdają sobie sprawę, że aby przyciągnąć czytelników nie mogą ograniczać swoich usług wyłącznie do tradycyjnych form.

Nowohucka Biblioteka Publiczna w Krakowie jest jedną z bibliotek, które starają się uwzględnić potrzeby użytkowników. Oferowane przez nią usługi wykraczają poza ramy tradycyjnych funkcji realizowanych przez biblioteki. Instytucja ta stara się w miarę swoich możliwości poznawać i zaspokajać potrzeby swoich użytkowników. Niestety nie zawsze jest to możliwe. Wpływ na ofertę Biblioteki mają ograniczenia ekonomiczne i lokalowe. Jednak większość potrzeb czytelników jest realizowana, a Nowohucka Biblioteka Publiczna w Krakowie może pełnić funkcję „trzeciego miejsca” w lokalnej społeczności.