

Odwiedziny w bibliotece



KAMPANIA NA RZECZ
LICZNIKA 

Pomimo wciąż licznych doniesień prasowych, że czytelnictwo spada – w bibliotekach coraz liczniej i chętniej przebywają mieszkańcy. Bibliotekarze aktywizują swoje siły, angażują nowo zdobyte kompetencje i kierują do społeczności lokalnych coraz szerszą i ciekawszą ofertę.

Bibliotekarze coraz częściej też zwracają uwagę na dane statystyczne – lubią się chwalić dobrymi wynikami, potrzebują danych do różnych celów, planowania, tworzenia strategii, wspierają się liczbami w działaniach rzeczniczych.

Jedną z najważniejszych danych, która pokazuje atrakcyjność całej oferty bibliotecznej, jest **liczba odwiedzin**. Niezależnie od tego czy użytkownicy przychodzą do nas po książkę, przeczytać gazetę, skorzystać z Internetu, wziąć udział w zajęciach, nauczyć się podstaw obsługi komputera, pobawić się z dzieckiem, podyskutować o ulubionej lekturze czy zapytać o repertuar lokalnego kina – **ODWIEDZAJĄ BIBLIOTEKĘ**.

Celem niniejszego opracowania jest wsparcie bibliotekarzy w zakresie prawidłowego, ekonomicznego, zgodnego z obowiązującymi definicjami pomiaru liczby odwiedzin fizycznych w bibliotece. Przeznaczone jest przede wszystkim dla potrzeb małych bibliotek publicznych i oparte na ich doświadczeniach.

Jak najczęściej rejestrowane są odwiedziny w małych bibliotekach publicznych w Polsce?

- w zależności od rodzaju świadczonych usług lub agendy, w której jest świadczona – **w jednej bibliotece stosowanych jest często kilka metod liczenia odwiedzin**. Najczęściej stosuje się metodę ręcznego liczenia – odwiedziny są rejestrowane w tzw. zeszytach odwiedzin, do których wpisują się osoby korzystające z usług biblioteki na miejscu lub też odnotowują je odręcznie bibliotekarze (np. kreski stawiane na kartce). Automatycznie odwiedziny (nie w pełnym zakresie) liczone są w tych bibliotekach, które wdrożyły systemy biblioteczne – rejestracja odwiedzin dokonywana jest wówczas z wypożyczeniami lub udostępnieniami materiałów na miejscu. Zazwyczaj biblioteki łączą ww. metody i zliczają codziennie wyniki ze wszystkich agend rejestrując sumę odwiedzin np. w Dzienniku biblioteki;
- **stosowany proces rejestracji odwiedzin jest czasochłonny** – angażuje osoby zatrudnione w działach obsługi użytkowników do codziennego odnotowywania odwiedzin, przez cały czas wykonywania pracy, a potem do zliczania ich i odnotowania dziennej sumy dla całej biblioteki;
- otrzymywane **wyniki bywają niedokładne i zróżnicowane w zależności od danej biblioteki**. Bibliotekarze rejestrują odwiedziny przez cały czas swojej pracy i dążą do otrzymania bardzo dokładnych wyników. Obciążenie różnymi obowiązkami lub też usytuowanie stanowiska pracy sprawia, że często bibliotekarz nie jest w stanie dokładnie zarejestrować wszystkich osób wchodzących do pomieszczeń biblioteki. W niektórych bibliotekach nie są liczone osoby korzystające z innych niż tradycyjne usług biblioteki, np. uczestnicy zajęć plastycznych, osoby spędzające czas wolny w bibliotece, uczestnicy spotkań autorskich, osoby przychodzące wykonać kserokopie itp.

Definicja odwiedzin (fizycznych) w bibliotece

Zgodnie z objaśnieniem zawartym w formularzu Sprawozdania biblioteki K-03 Głównego Urzędu Statystycznego (projekt na rok 2014) w miejscu – Odwiedziny w bibliotece: *należy podać liczbę odwiedzin osób w pomieszczeniach biblioteki w ciągu roku sprawozdawczego.*

Definicja odwiedzin zawarta w normie ISO 2789:2013 Information and documentation – International library statistics (międzynarodowa statystyka biblioteczna): *wejście osoby do pomieszczeń biblioteki.*

Metody pomiaru

Objaśnienie zawarte w cytowanym Sprawozdaniu biblioteki K-03 Głównego Urzędu Statystycznego, podaje, że *liczbę odwiedzin należy określić na podstawie liczby wejść do pomieszczeń biblioteki, liczonych na wejściu lub na wyjściu (nie łącznie) za pomocą kołowrotka, licznika elektronicznego lub ręcznie, rejestrując je w poszczególnych agendach biblioteki obsługujących użytkowników, a następnie sumując na potrzeby statystyki; zaleca się odjęcie liczby wejść i wyjść personelu bibliotecznego. Każda z tych metod może być stosowana w jednym okresie lub w wielu okresach i ubruttowiona do oszacowania rocznego. Dla bibliotek publicznych typowe będzie użycie jednego okresu tygodniowego; dla bibliotek akademickich – dwu bądź większej liczby okresów odzwierciedlających cykl działania uczelni.*

Norma ISO 2789:2013 Information and documentation – International library statistics (międzynarodowa statystyka biblioteczna) zaleca następującą metodę liczenia:

Podaje się liczbę odwiedzin osób w pomieszczeniach biblioteki w ciągu roku. Można je liczyć zarówno na wejściu jak i na wyjściu jedną z następujących metod:

- a) liczenie kołowrotkowe,*
- b) licznik elektroniczny,*
- c) liczenie ręczne.*

Każda z tych metod, a zwłaszcza liczenie ręczne, może być stosowana w jednym okresie lub wielu okresach i ubruttowiona do oszacowania rocznego. Zaleca się, aby zastosowana metoda była opisana. Jeżeli okaże się to konieczne, zaleca się w liczeniu odjęcie liczby wejść i wyjść personelu bibliotecznego oraz osób odwiedzających inne instytucje lub biura mieszczące się w budynku biblioteki.

Tord Høivik, norweski specjalista w zakresie statystyki bibliotecznej, sekretarz i skarbnik Sekcji Ewaluacji i Statystyk IFLA w swoim poście pt.: [Odwiedziny i odwiedzający](#) na blogu **Global statistics for advocacy** proponuje łączenie metody ręcznego pomiaru odwiedzin, poprzez bezpośrednią obserwację, z zastosowaniem *elektronicznego licznika odwiedzin*. Licznik odwiedzin rejestruje wszystkie wejścia do biblioteki, nie odróżniając np. czy ktoś wszedł przez pomyłkę, czy też po to, aby skorzystać z usług biblioteki. Pisząc o liczeniu ręcznym, Tord Høivik ma na myśli zastosowanie metody próbkowania – tj. dokładnego liczenia odwiedzin w określonym czasie. Pozwoli to m.in. na oszacowanie liczby osób, które nie powinny zostać uznane za korzystające z usług bibliotecznych i odejmowanie jej od wskazań licznika. Przekonuje także, że osoba licząca odwiedziny powinna wcielić się w rolę uważnego obserwatora, który będzie mógł dodatkowo odnotować interesujące fakty np. co ludzie robią w bibliotece, z jakich usług i w jakich godzinach korzystają najczęściej, gdzie najchętniej

przebywają, a gdzie mniej chętnie. Dostarczy to cennej wiedzy, która będzie mogła być wykorzystana np. w celach rzeczniczych, czy też w planowaniu zmian funkcji przestrzeni, zgodnie z zapotrzebowaniem społecznym. Jednocześnie podniesie to opłacalność przedsięwzięcia, bowiem dokonywanie badania np. przez 2 tygodnie, angażowanie do tego zasobów ludzkich i liczenie jedynie samych wizyt w bibliotece jest nieuzasadnione ekonomicznie.

O tym w jaki sposób policzyć odwiedziny metodą próbkowania, tj. liczenia liczby odwiedzin w jednym lub wielu okresach i ubruttawiania do oszacowania rocznego opisuje na portalu labib.pl w swojej inspiracji: [Jak policzyć trudno policzalne?](#) Lidia Derfert-Wolf.

Elektroniczny licznik odwiedzin

Elektroniczny licznik odwiedzin to zamontowane przy wejściu do biblioteki niewielkie urządzenie, które liczy osoby przechodzące między czujnikami. Wykorzystuje do tego zazwyczaj niewidzialne promieniowanie podczerwone. Wobec tego każdy kto wejdzie do pomieszczeń biblioteki zostanie policzony.

Elektroniczne liczniki odwiedzin (liczniki klientów, liczniki osób, liczniki wejść osób, systemy liczenia klientów), powszechnie stosowane są w sklepach i centrach handlowych ([link do artykułu opisującego zastosowanie liczników w handlu](#)) i na rynku występuje spory wybór dostawców tego typu urządzeń i systemów.

W zależności od środków, które możemy wydatkować na ten cel, ale także funkcjonalność oraz możliwości techniczne możemy w dużym uproszczeniu wyróżnić 4 grupy liczników:

- **liczniki ręczne** – to najtańsza oferta: ok. 20-150 zł. Służą przede wszystkim ankieterom. Można je wykorzystać do badania metodą próbkowania. Wciśnięcie przycisku powoduje naliczanie sumy na wyświetlaczu. Niektóre modele posiadają dwa niezależne liczniki – można jednocześnie rejestrować dwie różne dane, np. liczyć osobno kobiety i mężczyzn;
- **urządzenia działające na baterie** (lub akumulatorki), montowane bezpośrednio w miejscu pomiaru za pomocą taśmy. Wygodne dla bibliotek, które mają jedno wejście i dysponują niewielkimi środkami (ok. 700 zł), a w miejscu, w którym dokonywany będzie pomiar nie ma możliwości podłączenia zasilania lub oznaczałoby to podjęcie prac remontowych. Montaż na taśmę oznacza możliwość przenoszenia urządzenia, a tym samym czasowy montaż w różnych agendach biblioteki. Licznik tego typu można wobec tego wykorzystać również w metodzie próbkowania. Mankamentem jest brak możliwości przenoszenia wyników bezpośrednio do arkusza kalkulacyjnego, w związku z tym, nie ma także możliwości uzyskania informacji o natężeniu odwiedzin w poszczególnych godzinach dnia. Odczyt dokonywany jest bezpośrednio na wyświetlaczu urządzenia – oznacza to dodatkowe czynności dla personelu biblioteki. W ramach projektu „Kampania na rzecz licznika” testowany był licznik montowany na taśmę wyposażony w oprogramowanie umożliwiające odczyt pomiaru natężenia ruchu w poszczególnych godzinach. Jednakże oprogramowanie działało awaryjnie i nie spełniło swoich funkcji. Na rynku dostępny jest także licznik montowany na taśmę, wyposażony w oprogramowanie umożliwiające generowanie różnego typu raportów i wykresów, z którego dane przesyłane są zdalnie drogą radiową. Może obsługiwać kilka

przejść. Barierą do zastosowania w bibliotekach jest wysoka cena urządzenia – powyżej 3000 zł (jedno przejście);

- **urządzenia zasilane z zewnątrz** – konieczne jest podłączenie licznika do zasilania zewnętrznego, co może być istotnym utrudnieniem w przypadku niektórych placówek. Biorąc jednak pod uwagę stosunek ceny do możliwości technicznych, jest to najbardziej polecana opcja dla bibliotek. Urządzenia te zazwyczaj standardowo wyposażone są w oprogramowanie, które umożliwia przesyłanie danych do komputera. Dzięki temu urządzenie działa bezobsługowo, a wyniki, w tym raporty godzinowe można analizować od razu w komputerze. Mogą obsługiwać kilka przejść. Cena ok. 1200-1500 zł. (jedno przejście);
- **rozwiązania systemowe** – zazwyczaj przygotowywane specjalnie na potrzeby konkretnej placówki. Umożliwiają liczenie odwiedzin w przypadku kilku wejść do biblioteki, w kilku agendach np. wypożyczalni, czytelnich. Wiąże się to jednak zarówno z większymi nakładami finansowymi oraz instalacją, która może oznaczać remont. Warto do rozważenia w przypadku modernizowanych lub nowobudowanych placówek, jako część prac inwestycyjnych mających na celu kompleksową automatyzację pracy biblioteki. Cena zależy od ustaleń z dostawcą.

Na co warto zwrócić uwagę planując zakup elektronicznego licznika:

- niektóre modele nie dzielą wyniku na pół, lub nie rozpoznają kierunku ruchu – oznacza to, że liczone są zarówno osoby wchodzące, jak i wychodzące – oznacza to dodatkową pracę dla bibliotekarza;
- niektóre modele do rejestracji danych wymagają włączenia komputera, do którego są podłączone – jeżeli odwiedzający pojawią się przed włączeniem komputera, nie zostaną policzeni. Podobnie w przypadku awarii komputera – zostajemy pozbawieni odczytu danych. Wygodne są urządzenia, które niezależnie są od konkretnego komputera – np. wysyłające raporty mailem;
- ważny jest sposób montażu – nie wymagający prac remontowych, estetyka i wielkość urządzenia oraz możliwość miejsca montażu – np. czujnik zamontowany nad drzwiami, nie będzie tak widoczny i łatwy do zniszczenia;
- warto zwrócić uwagę na możliwość ustawiania godzin pomiaru, tak aby urządzenie działało w czasie otwarcia placówki – wyeliminuje to liczenie przejść personelu np. osób sprzątających;
- ważna jest wielkość bufora danych i długość czasu podtrzymania pamięci – powinien zachowywać wyniki przynajmniej z kilku dni, przyda się to np. w przypadku awarii łącz internetowych czy awarii prądu;
- wygodną opcją jest wydawanie sygnału dźwiękowego w przypadku dłuższego zastąpienia czujnika – np. kiedy ktoś za długo stoi w miejscu przecięcia wiązki lub zostanie czymś zastąpiony;
- warto zadbać o profesjonalny montaż i odpowiednie serwisowanie licznika oraz możliwość aktualizacji oprogramowania.

**Pomyśl o elektronicznym liczniku odwiedzin
w Twojej bibliotece!**

**Konsultacja merytoryczna:
Zespół SBP ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych**



Materiał został przygotowany jako część projektu „Kampania na rzecz licznika” w ramach Strefy Eksperymentu LABiB, który jest częścią Programu Rozwoju Bibliotek.



Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego realizuje Program Rozwoju Bibliotek, który ma ułatwić polskim bibliotekom publicznym dostęp do komputerów, Internetu i szkoleń. Program Rozwoju Bibliotek w Polsce jest wspólnym przedsięwzięciem Fundacji Billa i Melindy Gates oraz Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności.



Projekt zrealizowany przez Wojewódzką Bibliotekę Publiczną w Olsztynie

