

Wypożyczalnia Obcojęzyczna WiMBP – badanie oczekiwań użytkowników

W pierwszym kwartale 2006 r. w Wojewódzkiej i Miejskiej Bibliotece Publicznej im. C. Norwida w Zielonej Górze utworzona została Wypożyczalnia Obcojęzyczna. Organizacyjnie stanowiła część Wypożyczalni Głównej i mieściła się na antresoli w/w działu. W połowie czerwca 2012 r. po reorganizacji, licznych unowocześnień i zmianie nazwy, Biblioteka Obcojęzyczna zaczęła funkcjonować w nowym lokalu, jako odrębna agenda. Zmiana nazwy podyktowana została znacznym rozszerzeniem zakresu usług, które oprócz wypożyczania objęły m.in. udostępnianie zbiorów. Zmodernizowana placówka wyposażona została w sprzęt komputerowy, odświeżono i rozszerzono jej zasoby. Dzięki zakwalifikowaniu WiMBP do programu Ameryka w Twojej Bibliotece uzyskano dostęp do 20 komercyjnych internetowych baz danych poświęconych Stanom Zjednoczonym.

Mając na względzie jak najlepsze dostosowanie oferty Biblioteki Obcojęzycznej do potrzeb i oczekiwań użytkowników obecnych i przyszłych przeprowadzono anonimowe badanie ankietowe. Odbyło się ono w terminie marzec – czerwiec 2012 r. Dodatkowo na początku września zgromadzony dotychczas materiał uzupełniony został 20 ankietami wypełnionymi przez uczniów liceum, celem wyłonienia reprezentatywnej grupy młodzieży szkolnej. Udział w badaniu wzięli głównie użytkownicy funkcjonującej jeszcze do połowy czerwca Wypożyczalni Obcojęzycznej oraz osoby, które z przyczyn omówionych w dalszej części opracowania, nie były użytkownikami w/w placówki. Chociaż ankietowani odnosili się w swoich odpowiedziach do Wypożyczalni Obcojęzycznej, uzyskane wyniki będą cenną wskazówką przy gromadzeniu zbiorów oraz planowaniu dalszego rozwoju nowo otwartej Biblioteki Obcojęzycznej. Formularze ankiet zostały rozdane bądź rozesłane drogą mailową. O ich wypełnienie poproszono: użytkowników Wypożyczalni/Biblioteki Obcojęzycznej oraz działów udostępniania WiMBP, uczestników Cafe Language i szkół językowych, uczniów szkół średnich. Ponadto ankietę umieszczoną została na stronie Biblioteki, a jej egzemplarze wyłożono w holu przy Informacji Katalogowej. Anonimowa ankietę zawierała 8 pytań. Analizy dokonano na podstawie 127 wypełnionych formularzy ankiet. Wśród badanych najliczniejszą grupę stanowili pracownicy umysłowi (50% ogółu ankietowanych). W dalszej kolejności wymienić należy uczniów (24%) oraz studentów (18%).

W kwestionariuszu, który zredagowany został w marcu 2012 r., funkcjonuje jeszcze nazwa Biblioteka Obcojęzyczna.

1. Jakiego typu zbiory Pana(i) zdaniem powinny się znajdować w Wypożyczalni Obcojęzycznej?

(można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)

- zbiory w formie drukowanej
- zbiory w formie elektronicznej (np. audiobooki, książki elektroniczne, bazy danych)
- zbiory multimedialne do nauki języków obcych (np. aplikacje komputerowe, filmy, płyty audio)

Respondenci zainteresowani byli możliwością korzystania ze wszystkich typów zbiorów, z niewielką przewagą dla materiałów w formie drukowanej, które wskazało 113 osób (89 %). Dwa pozostałe typy zbiorów uzyskały bardzo zbliżoną liczbę głosów. Zasoby w formie elektronicznej wskazało 105 badanych (83 %), a zbiory multimedialne 103 osoby (81 %).

2. Jaki rodzaj literatury powinien być gromadzony ?

Pytanie podzielone zostało na dwie części. Pierwsza - dotyczyła literatury pięknej (Tab.1), druga - popularno-naukowej (Tab.2). Respondenci mieli możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi.

Tab.1

Zainteresowanie poszczególnymi gatunkami literatury pięknej u ogółu ankietowanych (osoby, które udzieliły odpowiedzi –120)

| l.p. | literatura piękna | l. osób | % |
|------|-------------------|---------|------|
| 1. | proza | 104 | 87 % |
| 2. | poezja | 42 | 35 % |
| 3. | dramat | 52 | 43 % |

U ankietowanych zdecydowanie najpopularniejszym gatunkiem literackim okazała się proza, którą zaznaczyły 104 (87%) przebadanych. Na miejscu drugim uplasował się dramat z 52 głosami (43 %), miejsce trzecie zajęła poezja, którą wymieniły 42 osoby (35 %).

Literatura popularno - naukowa

Tab. 2

Zainteresowanie poszczególnymi rodzajami literatury popularno-naukowej u ogółu respondentów (osoby, które udzieliły odpowiedzi – 123)

| l.p. | literatura popularno-naukowa | l. osób | % |
|------|------------------------------|---------|------|
| 1. | słowniki/encyklopedie | 72 | 59 % |
| 2. | poradniki | 52 | 42 % |

| | | | |
|----|--|----|------|
| 3. | książki z różnych dziedzin wiedzy (jakich ?) | 47 | 38 % |
| 4. | podręczniki do nauki języka, materiały dydaktyczne | 98 | 80 % |
| 5. | Inne (jakie ?)..... | 1 | 1 % |

Badanie wykazało, że najbardziej oczekiwanym przez respondentów rodzajem literatury popularno-naukowej są podręczniki do nauki języka i materiały dydaktyczne. Odpowiedź taką zaznaczyło 98 osób czyli 80% przebadanych. Trochę mniejsze zainteresowanie zaobserwowano w przypadku opracowań słownikowych i encyklopedycznych. Wymieniły je 72 osoby (59 %). Na podobnym poziomie ukształtowało się zainteresowanie wydawnictwami poradnikowymi – 52 osoby (42 %) oraz książkami dotyczącymi różnych dziedzin wiedzy – 47 osób (38%). Respondenci wymieniając dziedziny wiedzy jakimi byliby zainteresowani stosowali zarówno terminy bardzo ogólne jak np. nauki przyrodnicze, nauki ścisłe, kultura, jak i bardzo szczegółowe np. biotechnologia, czy architektura krajobrazu. Łącznie wymieniono 34 dziedziny wiedzy (o szerszym lub węższym zakresie), nie zaobserwowano jednak istotnej przewagi zainteresowania konkretnymi dziedzinami.

3. Z literatury pięknej powinna być oferowana:

(można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)

- klasyka literatury w danym języku
- literatura współczesna
- utwory w wersji uproszczonej dla uczących się języka

91 osób (73%), chciałyby mieć możliwość dostępu do wydawanej w preferowanym przez nie języku literatury współczesnej. 82 badanych (66%) wskazała na pozycje w wersji uproszczonej przeznaczone dla uczących się języka. Klasyką literatury w danym języku zainteresowane były 72 osoby (58%). Uzyskane wyniki pokazują, że w Bibliotece Obcojęzycznej powinny być gromadzone wszystkie wymienione typy beletrystyki, jednak w różnych proporcjach.

4. Czy jest Pan(i) zainteresowany(a) korzystaniem z prasy obcojęzycznej ?

Znakomita większość ankietowanych, czyli 104 osoby (82 %), zadeklarowały chęć korzystania z prasy obcojęzycznej. Tylko 22 respondentów (17 %) nie było zainteresowanych taką ofertą. Przy wskazaniu odpowiedzi „Tak” poproszono badanych o wybranie, spośród zaproponowanych opcji, typu preferowanych czasopism. Można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź (Tab. 3). Przy wyborze odpowiedzi „prasa dotycząca różnych dziedzin

wiedzy” (poz. 4) oraz „inne” (poz. 5) – należało doprecyzować dziedzinę wiedzy oraz rodzaj prasy, która powinna być gromadzona. Zaproponowano również respondentom zasugerowanie ewentualnych tytułów.

Tab. 3

Preferencje ogółu respondentów dotyczące typu prasy obcojęzycznej (udzielonych odpowiedzi – 125)

| l.p. | typ prasy | l. osób | % |
|-------------|--|----------------|----------|
| 1. | prasa społeczno- polityczna | 49 | 48 |
| 2. | prasa hobbystyczna | 56 | 55 |
| 3. | prasa „kolorowa” | 47 | 46 |
| 4. | prasa dotycząca różnych dziedzin wiedzy (jakich ?) | 31 | 30 |
| 5. | inne (jakie ?) | 0 | 0 |

Najwięcej odbiorców znalazłaby prasa hobbystyczna. Zaznaczyło ją 56 (55%) przebadanych. Nie jest to zaskoczeniem, gdyż jak podaje opracowanie dotyczące środków masowego przekazu¹ prasa hobbystyczna należy do najczęściej kupowanej prasy w ogóle. Poza tym, mimo dużej liczby tytułów traktujących o każdym hobby, nadal zdarza się, że takowa prasa wydawana jest wyłącznie w języku angielskim, gdyż tworzona jest ona kosmopolityczne. Na drugim miejscu z 49 głosami (48 %) uplasowała się prasa społeczno-polityczna. Zaraz za nią na miejscu trzecim z niewiele mniejszą liczbą głosów, gdyż 47 (46 %) znalazła się prasa „kolorowa”. Najmniej, bo 31 osób (30%) zainteresowanych było korzystaniem z prasy dotyczącej różnych dziedzin wiedzy. Wśród 24 wymienionych dziedzin o bardzo różnym zakresie, 5 osób zasugerowało czasopisma dotyczące metodyki nauczania języków obcych, 4 ankietowanych wymieniło biologię, 3 osoby nauki techniczne, geografii i muzykę. Pozostałe ze wskazanych dziedziny uzyskały od 1 do 2 głosów. Nikt z ankietowanych nie zaproponował do Biblioteki Obcojęzycznej dodatkowo innego niż wymienione typu prasy.

Badani zasugerowali 34 tytuły czasopism. Najczęściej wymieniano tytuły prasy w języku angielskim. Sześciokrotnie pojawił się brytyjski dziennik społeczno-polityczny „The Times”, czterokrotnie amerykański tygodnik społeczno – polityczny „Newsweek”, po trzy głosy otrzymały czasopisma: „National Geographic”, „Vanity Fair”, „The Guardian” oraz „Vogue”. Poza tym proponowano tytuły prasy muzycznej, naukowej oraz z zakresu ekonomii.

¹ http://www.srodki-przekazu.enecik.org/Prasa_hobbystyczna.html

5. Pozycjami w jakim języku był(a)by Pan(i) zainteresowany(a) ?

(była możliwość podania dowolnych języków, w dowolnej liczbie)

Ogółem wymieniono 14 języków. Jak można się było spodziewać najbardziej popularnym językiem, wśród 113 osób, które udzieliły odpowiedzi na to pytanie, okazał się język angielski. Wymieniło go 89 (79%) osób, które udzieliły odpowiedzi na to pytanie. Drugim popularnym językiem okazał się język niemiecki, który wskazało 40 (35%) osób. Zainteresowanie pozostałymi językami było zdecydowanie mniejsze. Język francuski wymieniło 7 osób, język hiszpański 6, a język włoski 5. Pozostałe języki, nie uwzględnione w tabeli, uzyskały od 1 do 4 głosów.

6. Jakimi dodatkowymi usługami Wypożyczalni Obcojęzycznej jest Pan(i) zainteresowany(a)

(można było podać więcej niż jedną odpowiedź)

- warsztaty językowe
- międzynarodowe konferencje internetowe
- warsztaty dydaktyczne
- kluby dyskusyjne dla wybranych języków
- inne (jakie?).....
- nie jestem zainteresowany/a

Wśród przedstawionych propozycji największe zainteresowanie wzbudziły warsztaty językowe, na które oddano 81 głosów (66%). Kolejną chętnie widzianą usługę stanowią kluby dyskusyjne dla wybranych języków. Wymieniło je 51 (41%) ankietowanych. Na trzecim miejscu z 38 głosami (31%) uplasowały się warsztaty dydaktyczne. Podobną popularnością z 32 wskazaniami (26%) cieszyły się międzynarodowe konferencje internetowe. Najmniej, bo 22 respondentów (18%) nie było zainteresowanych korzystaniem z żadnych dodatkowych usług. Nikt z badanych nie podał również innych niż wymienione propozycji. Powyższe wyniki wskazują, że Biblioteka Obcojęzyczna oprócz udostępniania i wypożyczania zbiorów powinna oferować dodatkowe usługi w zakresie doskonalenia i rozwijania umiejętności językowych użytkowników.

7. Czy korzysta Pan(i) ze zbiorów Wypożyczalni Obcojęzycznej WiMBP ?

W przypadku odpowiedzi przeczącej poproszono o podanie przyczyny. Spośród 127 ankietowanych pozytywnej odpowiedzi udzieliły 53 osoby (42 %), negatywnej aż 72 respondentów (57%). Dwie osoby nie zaznaczyły żadnej odpowiedzi. Spora część z grupy osób nie będących użytkownikami Biblioteki Obcojęzycznej, czyli 27 ankietowanych (38%) nie wyjaśniła dlaczego.

Zaprezentowane niżej wyniki przedstawiają opinie 45 osób, (63%) nie korzystających z usług Wypożyczalni/Biblioteki Obcojęzycznej. Najczęściej podawanym powodem był brak wiedzy o istnieniu tego typu placówki. Odpowiedzi takiej udzieliło aż 16 osób (8 uczniów na 30 przebadanych, 6 pracowników umysłowych spośród 64 ankietowanych, 1 bezrobotny z 6 oraz 1 student z 23), czyli ponad jedna trzecia respondentów niekorzystających. Pisali oni m.in.: „Nie słyszałam o tym, aby w moim mieście istniała taka wypożyczalnia”, „Nie miałam o niej pojęcia ale chętnie spróbuję”, „Mimo, że jestem częstym gościem Norwida nie wiedziałam, że jest taki dział !!!”. Zbiory wcześniejszej Wypożyczalni Obcojęzycznej nie spełniały oczekiwań również 16 badanych. Zarzucano brak ciekawych i aktualnych pozycji, zwłaszcza nowości, poczytnych tytułów i współczesnych autorów. W dalszej kolejności wskazywaną przeszkodą w korzystaniu był brak czasu (8 osób), brak potrzeby i okazji (3 osoby). Dwóch badanych przyznało się do zbyt słabej znajomości języków obcych, aby czytać w oryginale. Dwaj inni stwierdzili, że wszystkie potrzebne i interesujące materiały znajdują w Internecie, legalnie bądź nie. Poza tym pojedyncze osoby wskazywały: niedogodną lokalizację (duża odległość od miejsca zamieszkania), brak zagranicznej prasy oraz książek dla dzieci.

Gdy przyjrzymy się grupom użytkowników Wypożyczalni/Biblioteki Obcojęzycznej wg struktury zatrudnienia okazuje się, że z jej oferty korzysta 52 % studentów, 47 % uczniów i 34 % pracowników umysłowych.

8. Co Pana/Panią szczególnie zachęciłoby do korzystania z Wypożyczalni Obcojęzycznej?

Na ostatnie pytanie odpowiedzi udzieliły 72 osoby ze 127 ankietowanych, co stanowi 57 % ogółu badanych.

Ankietowani największe oczekiwania wyrażali w stosunku do gromadzonych zbiorów. 18 osób stwierdziło, że główną zachętą byłby dla nich duży, bogaty i ciekawy księgozbiór obejmujący zwłaszcza literaturę piękną w j. angielskim i niemieckim. Szczególną uwagę zwracano na książki znanych pisarzy i popularne tytuły. Dla 8 badanych najważniejsza była literatura współczesna z nastawieniem na nowości książkowe. 5 osób największe zainteresowanie wykazywało pozycjami z literatury popularno-naukowej oraz z różnych dziedzin wiedzy. Wymieniono krajoznawstwo, historię, filozofię, politykę, kulturoznawstwo oraz stosunki polsko-niemieckie. 7 osób wskazywało na zbiory (książki, audiobooki, płyty CD) przeznaczone dla uczących się języka, zwłaszcza angielskiego i niemieckiego, dostosowane do różnych poziomów ich znajomości, z przeznaczeniem do wypożyczania. Materiały dydaktyczne dla uczących się języka istotne były dla 2 respondentów. 5 osób do

korzystania skłoniłaby możliwość wypożyczania prasy obcojęzycznej, zwłaszcza w języku angielskim. Innych 5 ankietowanych do Biblioteki Obcojęzycznej zachęciłby bogaty zbiór filmów w języku angielskim i niemieckim. Dla 10 osób najistotniejszy był nieograniczony dostęp do różnych typów zbiorów oraz łatwość korzystania z zasobów. Oczekiwania 4 osób dotyczyły głównie dostępu do zbiorów przez Internet i możliwości pobierania treści w formie elektronicznej. 8 respondentów nastawionych było głównie na konwersatoria i warsztaty językowe dla osób o różnym stopniu znajomości języka angielskiego i niemieckiego. Dla 5 ankietowanych wystarczającą zachętą do korzystania byłaby szersza kampania reklamowo-informacyjna. Jedna z badanych zasugerowała nawet umieszczenie odpowiedniej informacji w bibliotece szkolnej. Dla 3 osób decydująca byłaby dogodna lokalizacja. Poza tym pojedyncze osoby jako zachętę do korzystania wymieniały m.in.: możliwość spotkania i dyskusji z native speaker'em, wywiady ze znanymi ludźmi, zajęcia i konkursy językowe dla dzieci, ofertę wypożyczania podręczników szkolnych lub kursów przygotowawczych do matury, współpracę z innymi bibliotekami w zakresie wypożyczania zbiorów, audiobooki do każdej książki.

Zakończenie

Wyniki przeprowadzonego badania ankietowego, chociaż nie można ich uznać za w pełni reprezentatywne, pokazują ogólne tendencje odnośnie oczekiwań wobec Biblioteki Obcojęzycznej. Udowadniają również, że jest spore zainteresowanie korzystaniem z jej zbiorów oraz usług. Fakt, że aż 57% ankietowanych nie korzysta z oferty w/w placówki wynika z kilku przyczyn. Po pierwsze, wcześniejsza Wypożyczalnia Obcojęzyczna nie spełniała wymagań, które jak pokazuje badanie są bardzo duże i zróżnicowane. Ankietowani przedstawiając swoje oczekiwania i potrzeby zwracali szczególną uwagę na różnorodność oraz aktualność zbiorów z nastawieniem na nowości książkowe oraz popularnych autorów i poczytne tytuły. Wiele osób zainteresowanych było również prasą obcojęzyczną oraz ofertami mającymi na celu rozwijanie praktycznych umiejętności językowych. Chociaż, część zawartych oczekiwań, ze względów finansowych, jest trudna, bądź wręcz niemożliwa do zrealizowania, nad niektórymi warto się zastanowić i ewentualnie wziąć pod uwagę przy planowaniu dalszych zakupów i usług. Wracając do przyczyn niekorzystania z Wypożyczalni/Biblioteki Obcojęzycznej, należy zwrócić uwagę, że kolejną z nich jest niewiedza o istnieniu tego typu placówki. W związku z czym warto zastanowić się nad dodatkową reklamą i promocją nowootwartej Biblioteki Obcojęzycznej, ukierunkowaną na tych właśnie odbiorców. Na zakończenie należy wspomnieć o jeszcze jednej przeszkodzie w korzystaniu z badanej biblioteki, jaką jest nieznanostwo, bądź bardzo słaba znajomość

języków obcych wśród Polaków. Raport CBOS z 2009 r.² podaje, że ponad połowa Polaków (54 %) nie zna żadnego języka obcego, chociaż odsetek osób posiadających tę umiejętność systematycznie rośnie. Można przypuszczać, że ze względu na postępującą globalizację współczesnego świata ta rosnąca tendencja utrzyma się. Powinno to z kolei wpłynąć korzystnie na wzrost zainteresowania nauką języków obcych oraz możliwościami rozwijania i pogłębiania umiejętności w tym zakresie jakie oferuje m. in. Biblioteka Obcojęzyczna WiMBP w Zielonej Górze.

Należy podkreślić fakt, iż badania przeprowadzone zostały w okresie przed rozpoczęciem właściwej działalności Biblioteki Obcojęzycznej i na celu miały zebranie opinii potencjalnych użytkowników, a nie służyć ocenie dotychczasowej pracy placówki. Bieżąca działalność Biblioteki Obcojęzycznej w dużym stopniu odpowiada na oczekiwania wyrażone przez respondentów, w tym m.in.: dostęp do zbiorów tradycyjnych i elektronicznych (pełnotekstowe bazy danych), komputerowe kursy, konwersacje językowe oraz działania promocyjne przedsięwzięć podejmowanych w agendzie.

² www.cbos.pl/PL/publikacje/raporty2009.php