

*Jacek Drogosz, lek. wet.
Biblioteka Główna im. Jędrzeja Śniadeckiego
w Akademii Wychowania Fizycznego
Józefa Piłsudskiego w Warszawie
jacek.drogosz@awf.edu.pl*

DZIAŁANIA PROJAKOŚCIOWE W BIBLIOTECE AKADEMICKIEJ W RAMACH REALIZACJI UCZELNIANEJ POLITYKI JAKOŚCI KSZTAŁCENIA

PRO-QUALITY ACTIVITIES IN AN ACADEMIC LIBRARY AS A PART OF THE UNIVERSITY POLICY OF EDUCATION QUALITY

Abstrakt

Proces boloński zobowiązał uczelnie do realizacji polityki jakości kształcenia, tym samym włączając biblioteki uczelniane w działania projakościowe. Biblioteka Główna AWF Warszawa* w ramach działań projakościowych przeprowadziła wśród użytkowników ankietyzację. Wyciągnięte z niej wnioski wskazują na to, że mankamenty w dużym stopniu spowodowane są czynnikami w niewielkim stopniu uzależnionymi od działań samej biblioteki.

Całość polityki jakości prowadzonej przez bibliotekę uczelnianą warunkują również działania niezwiązane z polityką macierzystej uczelni. Duże znaczenie ma tu współpraca sieci bibliotek oraz działania mające na celu zachęcenie użytkowników do korzystania z coraz większej oferty usług oferowanych przez bibliotekę.

Niniejsza praca jest próbą określenia czynników warunkujących wdrażanie polityki jakości w bibliotece akademickiej ze szczególnym uwzględnieniem procedur ogólnouczelnianych.

Słowa kluczowe: szkolnictwo wyższe, jakość kształcenia, biblioteki, Akademia Wychowania Fizycznego, ankietyzacja.

* Nazwa zgodna z zapisami w Statucie Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie.

Abstract

Bologna process committed universities to realizing the policy of education quality and including university libraries in the pro-quality activities.

The Main Library of the University of Physical Education conducted a questionnaire among its users as a part of pro-quality activities. Its results indicate that the drawbacks are, to a large extent, caused by the factors largely independent of the actions of the library.

The whole quality policy of the university library is also determined by the actions which are not related to the policy of alma mater. It is important to establish the library network cooperation and to find measures to encourage users to use an increasing range of services offered by the library.

This paper is an attempt to define the factors determining the quality of policy implementation in the academic library with a special regard to university-wide procedures.

Keywords: higher education, education quality, libraries, University of Physical Education, surveys.

Wstęp

Zapoczątkowany w 1999 roku Proces Boloński ma na celu m.in. podniesienie prestiżu europejskich wyższych uczelni i ich konsolidację. Realizacja postulatów Deklaracji Bolońskiej odbywa się – obok ujednolicenia toku kształcenia, punktowego systemu rozliczania, wspierania mobilności uczestników czy kształcenia interdyscyplinarnego – poprzez wyrównanie jakości kształcenia w europejskich uczelniach¹.

W czasie konferencji berlińskiej w roku 2003 ministrowie podjęli zobowiązania deklarujące utworzenie w każdym z uczestniczących krajów systemu zapewniania jakości kształcenia. Jego cechami miały być:

- dobrze zdefiniowany zakres kompetencji zaangażowanych instytucji,
- wewnętrzna i zewnętrzna ocena programów nauczania dokonywana z udziałem studentów, której to oceny wyniki miały być publikowane,
- wdrożenie krajowego systemu akredytacji,
- udział ekspertów zagranicznych w realizacji systemu².

1 A. Kraśniewski: *Proces Boloński: to już 10 lat*. Warszawa 2009, s. 7.

2 Tamże, s. 48.

Odpowiedzialnością za stworzenie mechanizmów polityki jakości obciążono same uczelnie, generując w ten sposób oddolne działania kształtujące politykę jakości kształcenia w danym państwie³.

Wdrażanie Procesu Bolońskiego to obszerny i bogato udokumentowany proces. W niniejszej pracy ograniczyłem się tylko do jego podstawowych założeń. Bogatym kompendium wiedzy na jego temat jest strona „Eksperci Bolońscy” zawierająca zarówno istotne dokumenty dotyczące Procesu, jak również treści wystąpień z licznych konferencji, które zostały mu poświęcone⁴.

Istotę Procesu Bolońskiego możemy określić jako przełomową w dziejach polskiej nauki. Sformalizowanie działań wyrównawczych stawia polskie uczelnie w jednym szeregu ze światowymi.

Działania projakościowe w AWF Warszawa

Dokumentem inicjującym politykę jakości w AWF Warszawa była Uchwała Senatu Nr 15/2011/2012 z dnia 24 stycznia 2012 w sprawie wdrażania Krajowych Ram Kwalifikacji. Na mocy Uchwały jednostki organizacyjnej uczelni zobowiązano do powołania przy nich komisji ds. jakości i programów kształcenia⁵.

Rok później – 23 kwietnia 2013 roku weszła w życie Uchwała Senatu w sprawie określenia polityki jakości AWF. Na mocy tejże Uchwały powołana została Uczelniana Komisja ds. Jakości Kształcenia (UKds.J), w skład której wchodzi m.in. Dyrektor Biblioteki Głównej. Wtedy też utworzony został Zespół ds. Analiz Jakości Kształcenia oraz stanowisko Głównego Specjalisty ds. Jakości Kształcenia. Wśród celów wymienionych w Uchwale niektóre ściśle związane są z zadaniami biblioteki uczelnianej. Należą do nich: wzmocnienie potencjału rzeczowego i kapitału intelektualnego Akademii oraz zapewnienie odpowiednich warunków do właściwej realizacji procesu kształcenia⁶.

3 Tamże, s. 50.

4 *Eksperci Bolońscy*. Tryb dostępu: <http://ekspercibolonscy.org.pl/> [24 czerwca 2015].

5 Uchwała Nr 15/2011/2012 Senatu Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 24 stycznia 2012 roku w sprawie: wdrażania Krajowych Ram Kwalifikacji w Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie.

6 Uchwała Nr 71/2012/2013 Senatu Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 23 kwietnia 2013 roku w sprawie: określenia polityki jakości, celów uczelnianego systemu zapewniania jakości kształcenia, organizacji i trybu wyboru jednostek odpowiedzialnych za działanie uczelnianego systemu zapewniania jakości kształcenia oraz określenia ich kompetencji i zakresu odpowiedzialności, a także wprowadzenia ogólnych zasad funkcjonowania uczelnianego systemu zapewniania jakości kształcenia.

Przy Bibliotece powołany został przez Dyrektora Biblioteki Zarządzeniem nr 1/2013 Zespół ds. Jakości. Jego zadaniem jest realizacja wytycznych komisji uczelnianej, ale również szereg działań wewnętrznych nie wynikających bezpośrednio z polityki ogólnouczelnianej⁷. Pierwszym z zadań bibliotecznego zespołu było opracowanie jednego z obszarów wyznaczonych przez dokument jakim są *Wytyczne w zakresie zapewniania jakości kształcenia obowiązujące w AWF Warszawa*. Był to obszar 7. *Zasoby do nauki i środki wsparcia dla studentów/doktorantów*, a konkretnie jego część 7.1 *Zasoby biblioteki*⁸.

Opracowane wspólnymi siłami „Wytyczne” zostały wdrożone w życie w drodze Zarządzenia Rektora Nr 14/2014/2015. W części opracowanej przez Bibliotekę określają one procedury dla następujących działań:

1. Ustalenie literatury niezbędnej dla prowadzenia procesu dydaktycznego w danym cyklu kształcenia w celu jej zakupu do zbiorów Biblioteki.
2. Opiniowanie testowanych przez Bibliotekę baz danych pod kątem ich przydatności w procesie dydaktycznym.
3. Koordynacja organizacji szkoleń dla studentów z zakresu wykorzystania narzędzi informacyjnych.
4. Zapewnienie środków na zakup literatury lub dostępu do zasobów.

Procedura uzupełniania zasobów rozpoczyna się po zatwierdzeniu przez Senat cyklu kształcenia, co odbywa się w II kwartale roku kalendarzowego. Zadania spoczywające na Bibliotece w ramach pracy zespołu biblioteczo-wydziałowego to:

1. Analiza rynku pod kątem możliwości zakupu literatury, przekazywanie informacji osobie odpowiedzialnej z dziekanatu.
2. Zakup i ewidencja biblioteczna literatury oraz informowanie osoby odpowiedzialnej z dziekanatu.
3. Przekazywanie wydziałom informacji o testowanych lub oferowanych naukowych bazach danych.
4. Zbieranie od przedstawicieli wydziałów wniosków po testowaniu baz danych oraz ich analiza.

7 Zarządzenie nr 1/2013 Dyrektora Biblioteki Głównej im. Jędrzeja Śniadeckiego Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 20 grudnia 2013 roku w sprawie: powołania zespołu ds. Jakości w Bibliotece Głównej im. Jędrzeja Śniadeckiego Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie.

8 *Wytyczne w zakresie zapewniania jakości kształcenia obowiązujące w AWF Warszawa*: Załącznik nr 1 do zarządzenia Rektora AWF Warszawa Nr 14/2014/2015 z dnia 12 listopada 2014 r., s. 21-25.

5. Przygotowanie procesu zakupu licencji na dostęp do baz.
6. Organizacja szkoleń na wniosek wydziału – w porozumieniu z przedstawicielem wydziału.

Na przestrzeni roku pracownicy Biblioteki podejmują również szereg działań nie objętych procedurami, mających na celu podniesienie jakości procesów wspomagających kształcenie. Należą tu między innymi:

- Organizowane w Bibliotece prezentacje baz danych z prelekcjami dystrybutorów.
- Uczestnictwo w prezentacjach na zewnątrz, dotyczących baz danych i nowoczesnych narzędzi informacyjno-wyszukiwawczych.
- Samokształcenie i śledzenie nowych trendów poprzez literaturę fachową i udział w konferencjach.

„Wytyczne” określają wskaźniki oraz zasady raportowania. Jednakże okazuje się, że ewidencja oraz sprawozdawczość prowadzone dotychczas przez Bibliotekę wg obowiązujących przepisów są tu wystarczające.

Dokument ustala też punkty krytyczne:

- Niedobór ilościowy materiałów drukowanych.
- Niedobór jakościowy zasobów bibliotecznych.
- Utrudniony dostęp do zasobów z powodu niedostatecznej informacji.
- Utrudniony dostęp do zasobów ze względów czasowych (godziny otwarcia Biblioteki).
- Utrudniony dostęp do materiałów w aspekcie miejsca (brak udogodnień dla niepełnosprawnych).
- Utrudniony dostęp do materiałów ze względów formalnych (ograniczenie dostępności do cennych zbiorów, licencjonowany dostęp do baz danych).
- Problemy komunikacyjne w kontaktach z pracownikami Biblioteki.
- Niewłaściwie dobrany zakres szkolenia lub błędnie prowadzony przekaz⁹.

Zdefiniowane punkty krytyczne były podstawą do sprecyzowania pytań ankietowych. Należy zaznaczyć, że w czasie prowadzenia przez bibliotekę ankietyzacji dokument funkcjonował dopiero w wersji roboczej.

9 Tamże.

Badania ankietowe

Biblioteka Główna mocą Zarządzenia Rektora Nr 69/2013/2014 została zobowiązana do przeprowadzenia co 2 lata ankietyzacji zawierającej pytania dotyczące wyżej wymienionych punktów krytycznych¹⁰. Adresatami ankiety są potencjalni użytkownicy Biblioteki (także nieaktywni). Wyniki ankiety analizowane są przez wewnętrzny Zespół ds. Jakości w BG, który na jej podstawie ocenia jakość funkcjonowania poszczególnych procesów. Zespół wypracowuje standardy w zakresie jakości kształcenia oraz przekazuje Dyrekcji Biblioteki rekomendacje. Przekazuje też wnioski Radzie Bibliotecnej. Dla Uczelnianej Komisji przygotowuje coroczny raport z działań dotyczących poprawy jakości kształcenia. Poza ogólną, całościową interaktywną ankietą, Biblioteka prowadzi również ankietyzacje ograniczające się do pojedynczych procesów, np. szkoleń.

Pierwszą ankietyzację przeprowadzono w dniach 14 maja – 30 czerwca 2014 roku. Jej bezpośrednim celem było określenie poziomu jakości usług świadczonych dla użytkowników przez Bibliotekę Główną AWF Warszawa, a ostatecznym – podniesienie poziomu usług i dostosowanie ich do potrzeb użytkowników. Ze względu na pilotażowy charakter ankiety, jej dodatkowym celem była również ocena reakcji respondentów na zadane pytania i wyciągnięcie wniosków odnośnie opracowania kolejnych ankiet, w tym systemu ankietyzacji prowadzonego przez BG. Pytania miały z reguły charakter zamknięty z oceną w skali 5-punktowej. Punktowy system oceny został przyjęty na całej Uczelni jako ujednolicony¹¹. Było też jedno pytanie otwarte, które miało na celu:

- poznanie autentycznych problemów użytkowników (także tych nieprzewidzianych przez autorów ankiety),
- uzupełnienie odpowiedzi z pozostałych pytań – lepsze ich zrozumienie,
- wskazanie obszarów badawczych, na które należy położyć szczególny nacisk przy kolejnych ankietyzacjach.

Ankiety zostały opracowane w programie LimeSurvey i rozpowszechnione drogą e-mailową na adresy wygenerowane z uczelnianych baz danych:

- pracowników AWF Warszawa (nie tylko naukowych),

¹⁰ Zarządzenie Nr 69/2013/2014 Rektora Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 16 września 2014 r. w sprawie: wprowadzenia zasad i systemu ankietyzacji oraz sprawozdawczości w AWF Warszawa.

¹¹ Tamże.

- studentów studiów I, II i III stopnia AWF Warszawa,
- słuchaczy studiów podyplomowych.

Przypomnienia wysyłane były cotygodniowo w niedzielę wieczorem.

Ankiety wysłano do 3874 uczestników, z czego udział w badaniu wzięło 1054 respondentów, co stanowi 27,2% badanej grupy.

Choć program do ankietyzacji generował różne rodzaje raportów, uzyskane dane wymagały korekty. Przykładowo: przy procentowym określaniu odpowiedzi wyeliminowano z przeliczania respondentów, którzy nie udzielili żadnej odpowiedzi na pytanie. Działanie takie miało na celu uściślenie oraz uzyskanie dokładniejszego obrazu wyników badania, zwłaszcza w przypadkach procentowego określenia preferencji użytkowników. Uwzględnienie „pustych” odpowiedzi powodowało, że tendencje w preferencjach użytkowników stawały się mało czytelne.

W badanej grupie znakomitą większość stanowili studenci (81,48%), w pozostałych kilkunastu procentach należy wymienić doktorantów (5,27%), pracowników naukowo dydaktycznych (4,71%), pracowników niebędących nauczycielami akademickimi (3,48%), pracowników dydaktycznych (3,03%), słuchaczy studiów podyplomowych (1,8%). Jako „inne” określiło się 0,22%. Odsetek studentów w badanej grupie określa całość odpowiedzi na ankietę jako pochodzące głównie od studentów, określające zasadniczo ich punkt widzenia.

Struktura wydziałów, z jakimi związani są respondenci:

- Wydział Wychowania Fizycznego – 44,22%,
- Wydział Rehabilitacji – 27,05%,
- Wydział Turystyki i Rekreacji – 24,58%.

Osoby niezwiązane z żadnym wydziałem stanowiły 4,15%.

Proporcje uczestnictwa poszczególnych wydziałów są bardzo zbliżone do proporcji faktycznej liczby studentów na poszczególnych wydziałach (44-33-23%), co świadczy o reprezentatywności badanej grupy.

Studenci studiów stacjonarnych stanowili 77,42% badanej grupy, zaś niestacjonarnych – 12,77%. Osoby niebędące studentami stanowiły 9,81%. Proporcje uczestnictwa poszczególnych trybów studiów są również zbliżone do proporcji danych całościowych (80-20%), co również świadczy o reprezentatywności badanej grupy.

Wśród respondentów przeważali studenci studiów I stopnia (50,86%), mniej było studentów studiów II stopnia (32,19%) i III stopnia (6,41%). W tym przypadku odsetek studentów III stopnia odbiega ujemnie w pro-

porcjach w odniesieniu do rzeczywistego udziału. Zachowana natomiast jest proporcja między studentami I i II stopnia.

Z badanej grupy korzystanie z Biblioteki zadeklarowało 80,22%. Wśród osób niekorzystających z usług Biblioteki często powtarzał się argument niedogodnych godzin otwarcia, część osób z tego powodu korzystało z usług innych bibliotek.

Godziny otwarcia Biblioteki jako dogodne określiło 70,3% respondentów. Warto jednak zwrócić uwagę na fakt, że jest to mniejszy odsetek niż osób zasadniczo przebywających na Uczelni w tych właśnie godzinach.

Ponad 1/4 respondentów (26,23%) stwierdziło, że informacja o zbiorach nie jest wystarczająca.

Czas realizacji zamówień zbiorów oceniany jest dosyć wysoko. Prawie połowa (41,57%) oceniła go na (4), 39,19 % na (5), 15,31% na (3). Tylko 2,81% ocenia go na (2), zaledwie 1,12% na (1). Średnia ocena – 4,15.

Gorzej wypada ocena dostępności podręczników, skryptów oraz elektronicznych źródeł informacji w Bibliotece. 39,41% ocenia go na (4), 29,31% na (3), tylko 16,27% na (5), aż 11,22% na (2). Na (1) oceniło dostęp 3,79% badanych. Średnia ocena – 3,53.

Internetowy system obsługi użytkownika oceniony został niejednoznacznie. Na (5) oceniło go 38,14% badanych, na (4) – 36,30%, na (3) – 24,79%, na (2) – 19,21%. Tylko 5,23% ocenia go nisko (2), a 1,13% - bardzo nisko (1). Średnia ocena – 4,05.

Ocena mailingu wypada nieco gorzej. Przeważa ocena (4) – 34,99%. Ocena (5) stanowi 26,91%, (3) – 24,79%, (2) – 9,35%, (1) – 3,97%. Średnia – 3,72.

Spośród zasobów Biblioteki użytkownicy zdecydowanie najczęściej korzystają z drukowanych podręczników i skryptów (79,92%). O wiele rzadziej wykorzystywane są inne zasoby: naukowe bazy danych (6,74%), drukowane czasopisma (5,76%), elektroniczne czasopisma (2,95%), elektroniczne podręczniki i skrypty (2,53%). Na Internet wskazało 1,12%, na inne – 0,98%.

Materiały szkoleniowe (pomimo, że są bardzo szczegółowe) nie cieszą się dużym popytem. Blisko połowa (46,97%) oceniła je na (4), ale tylko 14,1% na (5). Na (3) oceniło je 34,13%, na 2 – 3,67%, na 1 – 1,13%. Średnia – 3,69.

Zastanawiająca jest stosunkowo niska ocena przydatności wiadomości ze szkoleń bibliotecznych w pracy naukowej. 37,91% oceniło je na (4), 34,49% na (3), tylko 16,12% na (5), 6,79% - na (2), 4,24% - na (1). Średnia ocena – 3,55. Warto zaznaczyć, że tylko niewielka część respondentów uczestniczyła w szkoleniach. Wiele odpowiedzi jest więc bezpodstawnych. Ankietyzacja wewnętrzna przeprowadzona w czasie szkoleń wykazała o wiele korzyst-

niejsze wyniki. Tematyka szkoleń była każdorazowo konsultowana z opiekunami grup. Nie było nigdy żadnych zastrzeżeń odnośnie szkoleń.

Warto zastanowić się, czy sformułowanie „praca naukowa” zostało właściwie zrozumiane przez studentów.

Korzystanie z usług bibliometrycznych zadeklarowało tylko 9,62% respondentów (68 osób). Ocenę usług bibliometrycznych wydało jednak aż 149 osób (czyli ponad dwa razy więcej!). Stąd odpowiedzi trudno uznać za miarodajne. Aż 35,57% oceniło je na (3), 33,56% na (4), tylko 22,15% na (5), 4,7% na (2), a 4,03% na (1). Średnia ocena – 3,65.

Należy zaznaczyć ponadto, że usługi bibliometryczne są szczegółowo konsultowane z użytkownikami. Analizy bibliometryczne podlegają szczególnym procedurom weryfikacji. Nigdy nie było zastrzeżeń odnośnie prawidłowości ich wykonania.

Choć nie było to zamierzeniem autorów ankiety, pytania dotyczące szkoleń bibliotecznych i bibliometrii można było potraktować jako pytania kontrolne do określenia tzw. „skali kłamstwa”¹². Jest to cenna wskazówka do opracowywania przyszłych ankiet. System oceny rzetelności odpowiedzi ankietowanych poprzez zastosowanie wspomnianej skali zaleca w swym podręczniku Prof. Romuald Stupnicki¹³.

Bardzo słabo oceniono wyposażenie Biblioteki w sprzęt komputerowy. 36,35% wydało ocenę (3), 25,64% – ocenę (4), aż 20,23% wydało ocenę (2), tylko 9,19% – ocenę 5. Ocenę (1) wydało 8,77% respondentów. Średnia – 3,06.

Ocena dostępu do Internetu również nie wypadła imponująco. Ocenę (3) wydało 34,99% respondentów, ocenę (4) – 28,8%, ocenę (2) – 15,65%, Ocenę (5) – tylko 12,23%. Ocenę (1) wydało 8,25% respondentów. Średnia ocena – 3,21. Na podstawie praktyki i często zadawanych pytań można wnioskować, że respondenci w odpowiedziach mieli na myśli dostęp przez Wi-Fi.

Liczba miejsc w Bibliotece określona została jako zbyt mała. Tylko niepełna połowa użytkowników (49,43%) określiła, że w Czytelni Ogólnej liczba miejsc jest wystarczająca. Jeszcze gorzej przedstawia się sytuacja w Wypożyczalni (35,58%) i w Pracowni Komputerowej (26,57%). (Praktyka wykazuje, że bardzo rzadko zdarza się, aby komuś w pracowni brakło miejsca.).

Prawie połowa respondentów (45,35%) stwierdza, że potrzebne jest dodatkowe miejsce dla użytkowników. 32,33% potrzebuje miejsca do pracy zespołowej, 20,21% – miejsca do cichej nauki, a 25,33% – innego miejsca.

12 R. Stupnicki: *Analiza i prezentacja danych ankietowych*. Wyd. 2. Warszawa 2015, s. 20-22.

13 Tamże.

Wysoko oceniono komunikatywność pracowników Biblioteki. 57,61% oceniło ją na (5), 33,52% na (4). Tylko 7,46% oceniło ją na (3), 1,13% na (2), zaledwie 0,28% na (1). Średnia ocena – 4,47.

Jeszcze wyżej oceniono pracowników Biblioteki pod względem życzliwości. Aż 62,54% oceniło ją na (5), 30,28% na (4). Tylko 5,63% oceniło ją na (3), zaledwie 0,85% na (2), a 0,7% na (1). Średnia ocena – 4,53.

Bardzo nisko oceniono dostępność Biblioteki dla osób niepełnosprawnych. Zdecydowanie dominowała tu ocena (1) – 34,84%, na (3) oceniło ją 28,47%, na (2) – 27,48%. Tylko 5,52% ocenia ją na (4), 3,68% na (5). Średnia – 2,15.

W pytaniu otwartym dotyczącym utrudnień w korzystaniu z Biblioteki zdecydowanie dominowały odpowiedzi dotyczące zbyt krótkiego czasu otwarcia Biblioteki – zarówno w aspekcie godzin wieczornych, jak i weekendów. Na drugim miejscu wymienia się słabe zaopatrzenie w księgozbiór. Pojawiają się również głosy o zbyt niskim limicie wypożyczeń oraz zbyt długim oczekiwaniu na książkę.

Wnioski dotyczące ankietyzacji

Ponieważ przeprowadzona ankieta miała w dużym stopniu charakter pilotażowy, należy wyciągnąć wnioski, które pozwolą na sprawniejsze przeprowadzenie kolejnego badania ankietowego:

1. Niektóre pytania należy jaśniej sprecyzować. Należy tu wziąć pod uwagę zarówno wypowiedzi z pytania otwartego, jak i treść nadesłanych e-maili.
2. Niektóre pytania należy doprecyzować tak, aby można było wyciągnąć konkretne wnioski do rekomendacji.
3. Pytania dotyczące rzadziej świadczonych usług (np. bibliometria, szkolenia) należy skierować tylko do osób, które z nich korzystały. Pozwoli to na zbadanie problemu u 100% użytkowników, a odpowiedzi od nich będą miarodajne.
4. Ze względu na proporcję użytkowników „studenci – inni” należy rozważyć przeprowadzenie odrębnych ankiet dla studentów i dla pracowników naukowych, biorąc pod uwagę znaczenie usług prowadzonych dla pracowników naukowych przy ich małym liczebno uczestnictwie.
5. Należy dokładniej zbadać obszary, o których najczęściej była mowa w pytaniu otwartym.

Rekomendacje

Z przeprowadzonej ankietyzacji w dniu 4 lipca 2014 roku został sporządzony raport, w którym biblioteczny zespół sprecyzował następujące rekomendacje¹⁴:

1. Wydłużyć czas otwarcia Biblioteki o godziny wieczorne i weekendy.
2. Przeprowadzić analizę możliwości przystosowania Biblioteki dla osób niepełnosprawnych, a w miarę możliwości – podjąć działania mające na celu wdrożenie je w życie.
3. Poprawić zasób księgozbioru, zwiększając wydatki na materiały dydaktyczne. Wdrożyć procedurę konsultacji z wydziałami w sprawie zakupów.
4. Rozważyć sprawę podniesienia limitu wypożyczeń.
5. Monitorować na bieżąco wykorzystanie stanowisk z dostępem do Internetu, zwrócić uwagę na sytuacje, kiedy wszystkie stanowiska są zajęte.
6. Zorganizować dodatkowe pomieszczenie. Przeprowadzić dokładniejsze badanie celem jego przeznaczenia.
7. Zwrócić uwagę na sytuacje, kiedy w danej agendzie brakuje miejsc dla użytkowników. Sprecyzować częstotliwość i sezonowość tego zjawiska.
8. Rozważyć możliwość wdrożeń nowych narzędzi informacyjno-wyszukiwawczych celem ułatwienia dostępu do informacji o księgozbiorze (zakup nowego systemu bibliotecznego). W kolejnej ankietyzacji uszczegółowić pytanie o trudności w wyszukiwaniu informacji.
9. Przeprowadzić konsultacje z użytkownikami lub przeprowadzić dodatkowe badanie celem weryfikacji szkolenia bibliotecznego na stronie WWW.

Na podstawie „Raportu” biblioteczny zespół przygotował sprawozdanie z działalności, które zostało przekazane UKds.J w dniu 14 listopada 2014¹⁵.

Realizacja rekomendacji

Ankietyzacja została zakończona na przełomie I i II półrocza 2014 roku. Do czasu przygotowania niniejszego tekstu minął prawie rok. Pomi-

¹⁴ Raport z ankietyzacji przeprowadzonej w Bibliotece Głównej AWF Warszawa [2014].

¹⁵ Biblioteka Główna. Sprawozdanie z oceny własnej jednostki za rok akademicki 2013/2014.

mo licznych trudności Biblioteka dołożyła wszelkich starań, aby odnieść się do wyników ankietyzacji i wyjść naprzeciw potrzebom użytkowników:

- Wdrożono procedurę uzupełniania księgozbioru poprzez współpracę z poszczególnymi wydziałami.
- System informowania czytelników drogą e-maili został usprawniony poprzez wdrożenie nowych funkcjonalności w systemie bibliotecznym.
- Dzięki sponsorom poprawiło się wyposażenie Biblioteki w sprzęt komputerowy, a przez to m.in. polepszył się dostęp do Internetu.
- Również dzięki sponsorom zorganizowany został dla czytelników wygodny i przytulny kącik do wspólnej nauki i odpoczynku.
- Wraz z innymi warszawskimi bibliotekami uczelnianymi podjęte zostały starania o wdrożenie systemu pozwalającego na wzajemne korzystanie z zasobów Biblioteki przez studentów dziesięciu warszawskich uczelni.

Wnioski

Warto w tym miejscu zastanowić się: na ile realizacja rekomendacji pozostaje w gestii Biblioteki, a na ile Uczelni?

Statystyki i sprawozdawczość prowadzone w Bibliotece okazały się wystarzające do określenia większości wskaźników. Nie jest przypadkiem to, że właśnie Biblioteka jako jedna z pierwszych jednostek została poddana badaniu ankietowemu. Było oczywiste, że Biblioteka przeprowadzi procedurę prawidłowo, a pozostałe jednostki Uczelni będą się mogły na niej wzorować. Realizację zadania utrudniał fakt, że szkolenia z obsługi niełatwego w użytkowaniu systemu ankietyzacji zaplanowano na kilka tygodni po rozpoczęciu przez Bibliotekę badania. Bibliotekarze zmuszeni byli samodzielnie rozpracować obsługę systemu. W innych agendach obsługa prostszych systemów wymaga prowadzenia szkoleń.

Elementy, których skuteczność zależy wyłącznie od bibliotekarzy zostały z reguły ocenione pozytywnie (życzliwość, komunikatywność).

Jakie elementy zostały ocenione negatywnie i jaki ma na nie wpływ sama Biblioteka?

- Skrócenie czasu pracy Biblioteki było odgórną decyzją podyktowaną oszczędnościami. Wcześniej nigdy nie było problemu z obsługą dyżurów zarówno w godzinach wieczornych, jak i w dni wolne od pracy.
- Przystosowanie Biblioteki do obsługi osób niepełnosprawnych wymaga gruntownej przebudowy budynku. Dyrekcja Biblioteki nie

może samodzielnie podjąć takiej decyzji. Sprawę utrudnia fakt, że budynek Uczelni został wpisany na listę zabytków.

- Zakup księgozbioru uzależniony jest od środków przyznanych przez Uczelnię oraz od hojności darczyńców. Zbyt mały był do tej pory udział poszczególnych wydziałów w procesie uzupełniania zbiorów. (Kończyło się stwierdzeniem „Biblioteka powinna zakupić”, bez merytorycznego wsparcia uzasadniającego konkretny zakup.). Stąd wprowadzenie procedury konsultowania spraw zaopatrzenia z wydziałami.
- Ograniczony limit wypożyczeń to efekt niedostatecznej liczby poszczególnych tytułów, co z kolei jest uzależnione od wysokości przyznanych środków.
- Organizacja dodatkowego pomieszczenia wiązałaby się z wydatkami na remont, adaptację i odpowiednie wyposażenie oraz wyznaczeniem osoby do obsługi. Znow dają znać o sobie niedobory finansowe i kadrowe.
- Usprawnienie przestarzałej wersji systemu bibliotecznego, to kolejne wydatki, na które trudno jest uzyskać środki.

Odnosnie krytycznego podejścia do materiałów szkoleniowych, wiadomo z praktyki, że wielu użytkowników skrytykowało je, a niewielu zadało sobie trud, aby się z nimi faktycznie zapoznać. Dało się to wykazać w czasie rozmów prowadzonych podczas szkoleń.

Polityka jakości realizowana jest w bibliotekach już od wielu lat, bez żadnych odgórnych wytycznych. Podyktowana jest staraniami o pozyskiwanie użytkowników, m.in. poprzez wdrażanie nowych technologii. Problematyka jakości w bibliotekarstwie już w 2007 roku doczekała się obszernej bibliografii wydanej w Bibliotece Śląskiej, odnotowującej publikacje wydane od roku 1995. Wystarczy nawet pobieżnie przejrzeć jej treść, aby stwierdzić, że temat nie tylko nie jest obcy pracownikom bibliotek, ale stanowi wręcz jeden z podstawowych nurtów rozwoju bibliotekarstwa. Bibliotekarzom nieobce są zagadnienia wdrażania nowych technologii i usług, profesjonalnej obsługi użytkownika, standaryzacji i integracji usług. Były one na przestrzeni lat tematem wielu konferencji. Kontakty z kolegami po fachu z krajów zachodnich pozwalają wnioskować, że polscy bibliotekarze nie ustępują swoim kolegom z innych krajów Europy w wiedzy i kreatywności (w przeciwieństwie do warunków pracy, prestiżu społecznego i uposażenia).

Biblioteki na przestrzeni lat wypracowały własny system poprawy jakości funkcjonowania, który znakomicie został opisany przez Ewę Głowacką w jednej z publikacji¹⁶.

Wiele jest niedociągnięć w aspekcie jakości pracy bibliotek, ale z reguły nie są one spowodowane niekompetencją ich pracowników. Zwykle daje tu znać o sobie niedofinansowanie, co uzależnione jest od sytuacji instytucji macierzystej dysponującej środkami. Nie bez znaczenia są tu zaszczości kulturowe, przez co biblioteka bywa traktowana jako zbędny balast, a nie centrum wiedzy i informacji, od którego zależy rozwój macierzystej uczelni¹⁷.

Wyciągnąć można ogólny wniosek, że na pozytywny kierunek rozwoju polityki jakości w bibliotekach mniejszy wpływ mają odgórne wytyczne, a większy – racjonalne zarządzanie przez kierownictwo biblioteki (zarówno w aspekcie kadrowym, jak i merytorycznym), wzajemne kontakty, integracja i wymiana doświadczeń między bibliotekami, a także samodzielność, kreatywność i zaangażowanie pracowników bibliotek.

Niech świadczy o tym fakt, że BG AWF Warszawa w ciągu zaledwie roku od przeprowadzenia ankietyzacji, pomimo niesprzyjających warunków potrafiła rozwiązać znaczną część kluczowych problemów. Mamy nadzieję, że kolejne badanie ankietowe potwierdzi skuteczność naszych działań.

Bibliografia

1. Biblioteka Główna. Sprawozdanie z oceny własnej jednostki za rok akademicki 2013/2014.
2. *Eksperci Bolońscy*. Tryb dostępu: <http://ekspercibolonscy.org.pl/> [24 czerwca 2015].
3. Głowacka E.: *Badania i oceny jakości bibliotek. Tworzenie kultury oceny*. W: *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej – tradycja i nowoczesność*. Toruń 2009, s. 13-26.
4. Kraśniewski A.: *Proces Boloński: to już 10 lat*. Warszawa 2009.
5. Raport z ankietyzacji przeprowadzonej w Bibliotece Głównej AWF Warszawa [w 2014 roku].
6. Stupnicki R.: *Analiza i prezentacja danych ankietowych*. Wyd. 2. Warszawa 2015.
7. Uchwała Nr 15/2011/2012 Senatu Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 24 stycznia 2012 roku w sprawie: wdrażania Krajowych Ram Kwalifikacji w Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie.
8. Uchwała Nr 71/2012/2013 Senatu Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 23 kwietnia 2013 roku w sprawie: określenia polityki jakości, celów uczelnianego systemu zapewniania jakości kształcenia, organizacji

16 E. Głowacka: *Badania i oceny jakości bibliotek. Tworzenie kultury oceny*. W: *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej – tradycja i nowoczesność*. Toruń 2009, s. 13-26.

17 Więcej na ten temat w referacie Violetty Perzyńskiej przygotowanym na niniejszą konferencję.

i trybu wyboru jednostek odpowiedzialnych za działanie uczelnianego systemu zapewniania jakości kształcenia oraz określenia ich kompetencji i zakresu odpowiedzialności, a także wprowadzenia ogólnych zasad funkcjonowania uczelnianego systemu zapewniania jakości kształcenia.

9. Wytyczne w zakresie zapewniania jakości kształcenia obowiązujące w AWF Warszawa: Załącznik nr 1 do zarządzenia Rektora AWF Warszawa Nr 14/2014/2015 z dnia 12 listopada 2014 r.
10. Zarządzenie Nr 1/2013 Dyrektora Biblioteki Głównej im. Jędrzeja Śniadeckiego Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 20 grudnia 2013 roku w sprawie: powołania zespołu ds. Jakości w Bibliotece Głównej im. Jędrzeja Śniadeckiego Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie.
11. Zarządzenie Nr 69/2013/2014 Rektora Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 16 września 2014 roku w sprawie: wprowadzenia zasad i systemu ankietyzacji oraz sprawozdawczości w AWF Warszawa.