

*dr Bogusław Kasperek*  
*Biblioteka Główna*  
*Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej*  
*w Lublinie*  
*b.kasperek@poczta.umcs.lublin.pl*

*mgr Stanisława Wojnarowicz*  
*Biblioteka Główna*  
*Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej*  
*w Lublinie*  
*s.wojnarowicz@poczta.umcs.lublin.pl*

## **JAK KORZYSTAM Z BIBLIOTEKI? WIZERUNEK UŻYTKOWNIKA SYSTEMU BIBLIOTECZNO-INFORMACYJNEGO W ŚWIETLE BADAŃ JAKOŚCI KSZTAŁCENIA**

### **HOW DO I USE THE LIBRARY? THE IMAGE OF THE LIBRARY AND INFORMATION SYSTEM USER IN THE LIGHT OF EDUCATION QUALITY RESEARCH**

#### **Abstrakt**

W badaniach jakości kształcenia na Uniwersytecie Marii Curie-Skłodowskiej przeprowadzono ankietowe rozpoznanie opinii studentów na temat korzystania z Biblioteki Głównej i bibliotek specjalistycznych. Materiał ten pozwolił zarysować wizerunek studentów UMCS jako użytkowników systemu bibliotecznego. Ujawniono problemy, które należy rozwiązać oraz prawidłowości, jakie warunkują funkcjonowanie tego systemu naczyń połączonych.

Słowa kluczowe: badania jakościowe, biblioteka uniwersytecka, zasoby biblioteczne, potrzeby informacyjne, studenci.

#### **Abstract**

In the education quality research done at the Maria Curie-Skłodowska University, a survey about using the Central Library and specialistic

libraries was conducted among students. The acquired material allowed to define the image of MCSU students as the users of the library system. Problems to be solved and regularities determining functioning of this communicating vessels system were revealed as well.

Keywords: quality of learning, university library, library holdings, collection use, information demands, students.

Przedstawioną analizę korzystania z usług bibliotecznych przez studentów UMCS oparto na danych z raportu badań jakości kształcenia w Uniwersytecie Marii Curie-Skłodowskiej (UMCS) przeprowadzonych przez Zespół ds. Analiz Jakości Kształcenia Centrum Kształcenia i Obsługi Studiów w roku akademickim 2013/2014<sup>1</sup>. Do realizacji badania jakości kształcenia w Uniwersytecie Marii Curie-Skłodowskiej wybrano metodę zogniskowanego wywiadu grupowego, tzw. fokus. Metoda jest opisywana jako dyskusja wśród wybranych osób na określony temat, odwołująca się do konkretnych sytuacji znanych tym osobom<sup>2</sup>. W badaniach uczestniczyli członkowie Uczelnianego Zespołu ds. Jakości Kształcenia, którzy przekazywali informacje studentom swoich wydziałów oraz członkowie Zarządu Uczelnianego Samorządu Studentów. Podczas 28 wywiadów moderatorzy zadali studentom pytania skupione wokół ośmiu grup zagadnień, spośród, których do niniejszego omówienia wybraliśmy moduły, bliskie rozważanym problemom. Wywiady grupowe zostały uzupełnione ankietą przesłaną wszystkim studentom UMCS pocztą elektroniczną. Studenci wypełnili dwa tysiące ankiet. Raport z badania powstał w oparciu o wypełnione ankiety oraz materiał dźwiękowy.

## Postrzeganie Biblioteki Głównej

### CZĘSTOTLIWOŚĆ KORZYSTANIA

Blok pytań dotyczących Biblioteki Głównej UMCS rozpoczynał się od zagadnienia częstotliwości korzystania z jej zasobów. Zaledwie 30% uczestniczących w badaniach studentów UMCS deklarowało korzystanie z BG regularnie (kilka razy w miesiącu i częściej). Około 20% stwierdziło,

- 
- 1 *Ogólnouniwersyteckie badanie jakości kształcenia w roku akademickim 2013/2014. Załącznik do raportu z badania. Ocena Bibliotek Uniwersyteckich.* Oprac. Zespół ds. Analiz Jakości Kształcenia Centrum Kształcenia i Obsługi Studiów [dokumentacja wewnętrzna UMCS].
  - 2 *Ogólnouniwersyteckie badanie jakości kształcenia w roku akademickim 2013/2014. Skrócony raport z badania:* dz. cyt., s. 3.

że nie korzysta z jej usług wcale. Do najrzadziej korzystających należeli studenci Wydziału Nauk o Ziemi oraz Wydziału Artystycznego. Budynki dydaktyczne tych wydziałów są oddalone od miasteczka akademickiego. Można sądzić, że odległość oraz jakość zbiorów tych bibliotek specjalistycznych zdecydowały o odwiedzinach w Bibliotece Głównej.

Spośród ankietowanych studentów 11 wydziałów UMCS częstotliwość korzystania kilka razy w tygodniu deklarowali kolejno studiujący na:

- Wydziale Humanistycznym – 16,79%,
- Wydziale Filozofii i Socjologii – 9,72%,
- Wydziale Politologii – 9,24%,
- Wydziale Prawa i Administracji – 5,35%,
- Wydziale Pedagogiki i Psychologii – 5,22%,
- Wydziale Nauk o Ziemi i Gospodarki Przestrzennej – 4,87%,
- Wydziale Ekonomicznym – 4,23%,
- Wydziale Matematyki, Fizyki i Informatyki – 1,39%,
- Wydziale Chemii – 0,98%.

Uśredniona dla całego Uniwersytetu częstotliwość korzystania z usług Biblioteki Głównej kilkakrotnie w ciągu tygodnia wyniosła 6,74%.

Takiej częstotliwości korzystania ze zbiorów BG nie odnotowano wśród studentów Wydziału Biologii i Biotechnologii oraz Wydziału Artystycznego.

Wartości procentowe dla korzystania kilka razy w miesiącu były stosunkowo duże dla Wydziału Filozofii i Socjologii, zmalały dla Wydziału Humanistycznego i Artystycznego. W układzie malejącym częstotliwość korzystania kilka razy w miesiącu przedstawiała się następująco:

- 27,77% spośród studentów Wydziału Filozofii i Socjologii,
- 27,61% spośród studentów Wydziału Pedagogiki i Psychologii,
- 25,21% spośród studentów Wydziału Politologii,
- 24,67% spośród studentów Wydziału Humanistycznego,
- 24,5% spośród studentów Wydziału Chemii,
- 23,19% spośród studentów Wydziału Ekonomicznego,
- 21,42% – spośród studentów Wydziału Prawa i Administracji,
- 18% spośród studentów Wydziału Biologii i Biotechnologii,
- 17,48% spośród studentów Wydziału Matematyki, Fizyki i Informatyki,
- 9,75% spośród studentów Wydziału Nauk o Ziemi i Gospodarki Przestrzennej,
- 9,43% spośród studentów Wydziału Artystycznego.

Uśredniona częstotliwość korzystania ze zbiorów przez studentów UMCS wyniosła 22,58% ankietowanych.

Korzystanie kilka razy w semestrze było najliczniejsze wśród studentów kierunków ścisłych, przyrodniczych i studentów prawa, najniższą, ale niemającą wartość można było odnotować na pozostałych wydziałach:

- 39% studentów Wydziału Biologii i Biotechnologii,
- 38,23% studentów Wydziału Chemii,
- 35,91% studentów Wydziału Ekonomicznego,
- 32,5% studentów Wydziału Prawa i Administracji,
- 28,67% studentów Wydziału Matematyki, Fizyki i Informatyki,
- 28,57% studentów Wydziału Politologii,
- 28,35% studentów Wydziału Pedagogiki i Psychologii,
- 24,52% studentów Wydziału Artystycznego,
- 23,17% studentów Wydziału Nauk o Ziemi i Gospodarki Przestrzennej,
- 23,09% studentów Wydziału Humanistycznego,
- 22,22% studentów Wydziału Filozofii i Socjologii.

Uśredniona dla całej Uczelni wartość procentowa korzystania ze zbiorów BG kilka razy w semestrze wyniosła 29,98%.

Sporadyczne, określone w ankiecie jako rzadziej niż kilka razy w semestrze, korzystanie ze zbiorów BG deklarowało:

- 17,5% studentów Wydziału Prawa i Administracji,
- 15,12% studentów Wydziału Politologii,
- 15,67% studentów Wydziału Pedagogiki i Psychologii,
- 14,63% studentów Wydziału Nauk o Ziemi i Gospodarki Przestrzennej,
- 18,88% studentów Wydziału Matematyki, Fizyki i Informatyki,
- 14,96% studentów Wydziału Humanistycznego,
- 12,5% studentów Wydziału Filozofii i Socjologii,
- 16,45% studentów Wydziału Ekonomicznego,
- 15,68% studentów Wydziału Chemii,
- 21% studentów Wydziału Biologii i Biotechnologii,
- 24,52% studentów Wydziału Artystycznego.

Uśredniona wartość sporadycznego korzystania ze zbiorów i usług BG wyniosła 16,49%.

## OCENA ZASOBÓW

Ocenę zasobów Biblioteki Głównej przeprowadzono w odniesieniu do takich zagadnień, jak:

- dostępność podręczników i czasopism wymaganych przez nauczycieli akademickich,
- dostępność dodatkowych publikacji w zakresie tematyki studiów,
- aktualność księgozbioru (dostępność nowych pozycji),
- dostępność bibliografii i literatury elektronicznej.

Uśredniona ocena zasobów Biblioteki Głównej ukształtowała się na poziomie 3,38 punktu. Najwyżej zasoby Biblioteki Głównej ocenili studenci Wydziałów: Artystycznego, Filozofii i Socjologii, Matematyki, Fizyki i Informatyki. Trzeba zaznaczyć, że studenci tych wydziałów nie deklarowali częstego korzystania ze zbiorów i usług Biblioteki Głównej. Najniżej dostęp do potrzebnej literatury ocenili studenci Wydziałów: Chemii, Ekonomicznego oraz Prawa i Administracji. Dostępność podręczników i czasopism wymaganych przez nauczycieli akademickich najwyżej ocenili studenci Wydziału Artystycznego, ocena ta nie przekroczyła 4 punktów (3,94); Wydziału Filozofii i Socjologii, którzy tej kategorii zbiorów przyznali 3,87 punktu; Wydziału Matematyki, Fizyki i Informatyki – 3,79; Wydziału Humanistycznego – 3,75; najniższą ocenę wystawili studenci – Wydziału Chemii – 3,17.

Dostępność dodatkowych publikacji w zakresie tematyki studiów mieściła się w punktacji 3,71 (Wydz. Artystyczny) – 3,04 (Wydz. Chemii). Aktualność księgozbioru otrzymała oceny od 3,79 (Wydz. Artystyczny) – 3,12 (Wydz. Chemii).

Wyniki oceny dostępności bibliografii i literatury elektronicznej zostały pominięte w zestawieniu dotyczącym oceny zasobów. Rodzi to obawę, iż starannie budowany i propagowany warsztat informacyjny nie został przez ankietowanych zidentyfikowany jako usługa Biblioteki Głównej.

## OCENA FUNKCJONOWANIA

Funkcjonowanie Biblioteki Głównej zostało ocenione z uwzględnieniem 7 podstawowych aspektów dostępności do zasobów i usług, jak:

- sprawność obsługi,
- stosunek pracowników do studentów,
- strona internetowa Biblioteki,
- godziny otwarcia,

- warunki lokalowe,
- komfort pracy indywidualnej (zwłaszcza w czytelni),
- komfort pracy grupowej.

Uśredniona ocena całego Uniwersytetu ukształtowała się na poziomie 3,57 punktu. Ocena wystawiona przez studentów poszczególnych wydziałów była następująca:

- Wydział Artystyczny – 3,82,
- Wydział Filozofii i Socjologii – 3,75,
- Wydział Matematyki Fizyki i Informatyki – 3,75,
- Wydział Biologii i Biotechnologii – 3,59,
- Wydział Chemii – 3,59,
- Wydziały Pedagogiki i Psychologii – 3,58,
- Wydział Prawa i Administracji – 3,57,
- Wydział Humanistyczny – 3,52,
- Wydziału Politologii – 3,52,
- Wydział Ekonomiczny – 3,52.

Najlepiej ocenili funkcjonowanie Biblioteki Głównej ci studenci, którzy najwyżej ocenili jej zasoby.

## Ocena bibliotek specjalistycznych

### WYDZIAŁ ARTYSTYCZNY

Studenci Wydziału Artystycznego w badaniu fokusowym ocenili dobrze bibliotekę wydziałową, jednak mieli zastrzeżenia do wyposażenia i warunków funkcjonowania. 44% respondentów stwierdziło, że korzysta z jej usług kilka razy w miesiącu i częściej, osoby nie korzystające stanowiły 3,77% badanych. Ocena zasobów była wyższa od uśrednionej oceny dla wszystkich jednostek o 0,16 punktu. Najwyżej oceniono dostępność literatury obowiązkowej. Wartość punktacji spadała kolejno w odniesieniu do dodatkowych publikacji w zakresie tematyki studiów, dostępności nowych pozycji, dostępności bibliografii i literatury elektronicznej. W podziale na kierunki studiów najwyższą ocenę wystawili studenci edukacji artystycznej w zakresie grafiki. Funkcjonowanie tej biblioteki specjalistycznej zostało ocenione nieco poniżej średniej dla całego Uniwersytetu. W pięciostopniowej skali ocen, studenci najwyżej ocenili stosunek pracowników do studentów. Zwrócili uwagę na brak miejsc do pracy grupo-

wej. Najwięcej zastrzeżeń zgłoszono do warunków lokalowych i wyposażenia, najmniej do zasobów.

### WYDZIAŁ BIOLOGII I BIOTECHNOLOGII

Około 40% badanych korzysta ze zbiorów swojej biblioteki specjalistycznej kilka razy w miesiącu i częściej, a kolejne 32% kilka razy w semestrze. Jej funkcjonowanie zostało ocenione powyżej średniej dla całego UMCS o 0,11 punktu. Wyrównaną ocenę przyznano poszczególnym aspektom funkcjonowania – godziny otwarcia (3,96), sprawność obsługi i dostęp do komputerów (3,93), stosunek pracowników do studentów (3,91). Najniższe oceny otrzymała strona internetowa, możliwość kopiowania tekstów i warunki lokalowe. Nie zarejestrowano różnicy w ocenie funkcjonowania Biblioteki przez studentów poszczególnych kierunków studiów. W dość wyrównanej ocenie poszczególnych rodzajów zasobów (od 3,38 do 3,17) najwyższą ocenę otrzymała dostępność dodatkowej literatury, najniższą dostępność bibliografii i literatury elektronicznej. Propozycje zmian dotyczyły zasad wypożyczania księgozbioru oraz warunków pracy w czytelni.

### WYDZIAŁ CHEMII

Z Biblioteki Wydziału Chemii 18% respondentów korzysta kilka razy w miesiącu i częściej, a 47% kilka razy w semestrze. Ocena zasobów Biblioteki była niższa od uśrednionej dla wszystkich jednostek o 0,09 punktu.

Punktacja w ocenie zasobów z uwzględnieniem ich kategorii najwyższa była dla literatury obowiązkowej (3,57) i kolejno niższa dla publikacji dodatkowych (3,46), nowych pozycji (3,22), dostępności bibliografii i literatury elektronicznej (2,97). Wyższa była ocena wystawiona przez studentów ochrony środowiska niż studentów chemii. Biblioteka ta została oceniona poniżej średniej oceny funkcjonowania bibliotek wydziałowych.

Oдноśnie funkcjonowania najwyżej oceniono godziny otwarcia, warunki lokalowe i komfort pracy indywidualnej. Najniżej stronę internetową, możliwość kopiowania tekstów oraz stosunek pracowników do studentów. Propozycje zmian najczęściej dotyczyły stosunku pracowników do studentów i dostępności księgozbioru, najmniej liczby egzemplarzy.

### WYDZIAŁ EKONOMICZNY

Prawie 40% respondentów deklarowało korzystanie z Biblioteki Wydziału Ekonomicznego kilka razy w miesiącu i częściej, 31% kilka razy

w semestrze. Funkcjonowanie zostało ocenione o 0,05 punktu poniżej średniej. Najwyżej oceniono godziny otwarcia (4,11), niżej sprawność obsługi (3,81) i warunki lokalowe (3,68). Najniżej dostęp do komputerów i stronę internetową. Wyższe oceny wystawili studenci kierunków ekonomia oraz finanse i rachunkowość, niższe zarządzanie i logistyka.

Ocena zasobów była niemal identyczna, jak uśredniona ocena dla wszystkich jednostek. Ocena dostępności poszczególnych kategorii zasobów wskazała najwyższą punktację dla obowiązkowej literatury (3,66) i kolejno niższe dla dodatkowych materiałów (3,45), najnowszej literatury (3,35), dostępności bibliografii i literatury elektronicznej (3,14).

Propozycje zmian dotyczyły wyposażenia i warunków lokalowych. Zwracano też uwagę na stosunek pracowników do studentów oraz organizację i brak jasnych zasad wypożyczania książek.

### WYDZIAŁ FILOZOFII I SOCJOLOGII

Studenci, którzy wzięli udział w badaniu fokusowym dobrze ocenili dostęp do zasobów dwu bibliotek specjalistycznych tego Wydziału, nie zgłosili problemów z wypożyczaniem ani kopiowaniem materiałów. Niekiedy sygnalizowano brak wymaganej przez wykładowców literatury. Prawie 45% respondentów deklarowało korzystanie kilka razy w miesiącu i częściej, a 15% kilka razy w semestrze. Biblioteki zostały ocenione o 0,1 punktu powyżej średniej. Najwyżej oceniono stosunek pracowników do studentów (4,29), sprawność obsługi (4,19) i warunki lokalowe, najniżej dostęp do komputerów i stronę internetową. Ocena przez studentów 5 kierunków studiów nie była zróżnicowana. Punktacja dostępu do literatury podstawowej, dodatkowej, najnowszej i elektronicznej była uszeregowana w kolejności: 3,98 – 3,64 – 3,42 – 3,12. Studenci filozofii wystawili wszystkim kategoriom zasobów najwyższe oceny: 4,17 – 4,33 – 4,50 – 4,50; europeistyki najniższe: 3,43 – 2,71 – 2,71 – 2,57.

Propozycje zmian dotyczyły wprowadzenia komputeryzacji wypożyczeń, wyposażenia w komputery, zmiany zasad dostępu do księgozbiorów.

### WYDZIAŁ HUMANISTYCZNY

Prawie 60% respondentów deklarowało korzystanie z Biblioteki kilka razy w miesiącu i częściej, a 21% kilka razy w semestrze. Jej funkcjonowanie zostało ocenione o 0,15 punktu powyżej średniej dla całego Uniwersytetu. Najwyższą ocenę wystawili studenci filologii angielskiej, najniższą studenci informacji naukowej i bibliotekoznawstwa. Najwyżej oceniono



warunki lokalowe, sprawność obsługi i godziny otwarcia, najniżej dostęp do komputerów i Internetu. W ocenie zasobów z uwzględnieniem ich przydatności i aktualności wystąpiła ta sama tendencja co w wyżej wymienionych bibliotekach – najwyższą punktacją otrzymała literatura obowiązkowa, a następnie kolejno niższe wartości punktowe przyznano dostępności do dodatkowych publikacji w zakresie tematyki studiów, dostępności do nowych pozycji i dostępności do bibliografii i literatury elektronicznej. Dostęp do ostatnio wymienionej kategorii zbiorów najwyżej ocenili studenci filologii angielskiej (3,67), najczęściej uczestniczący w zajęciach z zakresu umiejętności informacyjnych. Najniższą ocenę zasobów informacyjnych i elektronicznych wystawili studenci filologii polskiej. W łącznej ocenie zasobów Wydziału najwyższą liczbę punktów przyznali studenci archeologii (4,25), sławistyki (4,1,13), rosjoznawstwa (3,92), filologii angielskiej (3,88), archiwistki oraz filologii rosyjskiej (po 3,63). Wśród pozycji zmian dominowała kategoria „wyposażenie i warunki lokalowe”. Respondenci zwrócili uwagę na niejasne dla nich zasady wypożyczania i organizację pracy w Bibliotece. Można stwierdzić pewną zależność wystawionej przez studentów oceny od ich relacji z pracownikami Biblioteki.

#### WYDZIAŁ MATEMATYKI, FIZYKI I INFORMATYKI

Prawie 12% respondentów oświadczyło, że korzysta z Biblioteki Wydziałowej kilka razy w miesiącu i częściej, a 28% kilka razy w semestrze. Zasoby i funkcjonowanie otrzymały najwyższą ocenę spośród bibliotek specjalistycznych UMCS. W odniesieniu do poszczególnych aspektów funkcjonowania studenci najwyżej ocenili godziny otwarcia, sprawność obsługi i warunki lokalowe. Najniżej dostęp do komputerów i stronę internetową. Dostępność do literatury podstawowej otrzymała ocenę najwyższą (3,7), zaś do bibliografii i literatury elektronicznej najniższą (3,4). Dostępność do tych ostatnich najwyżej (4,2,-4) ocenili studujący na kierunkach fizyka i fizyka techniczna. W wypowiedziach dotyczących zmian najczęściej poruszano kwestię wyposażenia i warunków lokalowych. Zwrócono także uwagę na stosunek pracowników do studentów oraz organizację i brak jasnych zasad wypożyczania książek (brak zamawiania komputerowego, zbyt mało komputerów).

### WYDZIAŁ NAUK O ZIEMI I GOSPODARKI PRZESTRZENNEJ

Ponad 36% respondentów deklaroowało korzystanie z usług Biblioteki Wydziałowej kilka razy w miesiącu i częściej, a kolejne 36% kilka razy w semestrze. Ocena funkcjonowania była wyższa od uśrednionej oceny bibliotek specjalistycznych całego Uniwersytetu o 0,13 punktu. Szczegółowa ocena funkcjonowania wykazała najwyższą punktację dla warunków lokalowych i sprawności obsługi, najniższą dla możliwości kopiowania tekstów i dostępu do komputerów. Opinia studentów kierunku geoinformatyki została wyrażona najwyższą punktacją (3,73), najniższą opinia studentów kierunku gospodarki przestrzennej (3,42).

Ocena zasobów z uwzględnieniem dostępności obowiązkowej literatury, dodatkowych materiałów, najnowszych publikacji oraz bibliografii i literatury elektronicznej ukształtowała się podobnie jak w przypadku omawianych wyżej bibliotek. Pierwsza kategoria otrzymała 3,57 punktu, następne 3,49 – 3,33 – 3,2. W propozycjach zmian dominowała kategoria „warunki lokalowe i wyposażenie” oraz „organizacja pracy” i „zasady wypożyczania”.

### WYDZIAŁ PRAWA I ADMINISTRACJI

Prawie 24% studentów poinformowało o korzystaniu z usług Biblioteki Wydziałowej kilka razy w miesiącu i częściej, a 34% kilka razy w semestrze. Jej funkcjonowanie zostało ocenione o 0,13 punktu poniżej średniej funkcjonowania bibliotek wydziałowych w skali całego Uniwersytetu. Najwyżej została oceniona sprawność obsługi, godziny otwarcia i stosunek pracowników do studentów, najniżej dostęp do komputerów i Internetu. Ocena zasobów z uwzględnieniem podziału na literaturę obowiązkową, dodatkową, najnowszą i elektroniczną ułożyła się podobnie jak w poprzednio omawianych bibliotekach. Dostęp do literatury elektronicznej najwyżej został oceniony przez studentów kierunku administracji, którzy przyznali 3,02 punktu, studenci prawa – 2,89 punktu, studenci bezpieczeństwa wewnętrznego – 2,76. W propozycjach zmian dominuje „wyposażenie i warunki lokalowe”, zwrócono uwagę na organizację i zasady wypożyczania książek oraz stosunek pracowników do studentów.

### WYDZIAŁ PEDAGOGIKI I PSYCHOLOGII

Ponad 40% studentów deklaroowało korzystanie kilka razy w miesiącu i częściej, 29% kilka razy w semestrze. W zestawieniu z oceną dla całego Uniwersytetu Biblioteka została oceniona poniżej średniej o 0,22 punktu.

Najwyżej oceniono sprawność obsługi, stosunek pracowników do studentów i możliwość kopiowania tekstów, najniższe oceny otrzymały komfort pracy grupowej i indywidualnej oraz dostęp do Internetu.

Gradacja ocen dostępności do poszczególnych kategorii zbiorów była typowa, dostęp do podręczników otrzymał 3,63, do bibliografii i literatury elektronicznej 3,02 punktu. Najwięcej punktów przyznali studenci pedagogiki specjalnej (3,79) najmniej psychologii (3,05).

W propozycjach zmian dominowała kategoria organizacja (studenci nie wiedzieli jakie książki mogą wypożyczyć i na jakich zasadach) i godziny pracy, zwrócili uwagę na warunki pracy w czytelnicy, dostęp do komputerów i Internetu.

### WYDZIAŁ POLITOLOGII

Ponad 35% korzysta z Biblioteki kilka razy w miesiącu i częściej, 28% kilka razy w semestrze. Ogólna uśredniona ocena zasobów wszystkich jednostek była podobna jak ocena studentów Wydziału Politologii. Ocena szczegółowa z wyodrębnieniem literatury obowiązkowej, dodatkowej, bieżącej produkcji wydawniczej oraz bibliografii i literatury elektronicznej układała się podobnie jak w wyżej przedstawionych wynikach badań. Dostęp do literatury obowiązkowej otrzymał 3,67 punktu, dostęp do bibliografii i literatury elektronicznej 3,02 punktu. Najwyższą ocenę wystawili studenci dziennikarstwa i komunikacji społecznej (3,32), najniższą studiów wschodnioeuropejskich (2,55). Ocena funkcjonowania przyniosła najwyższą ocenę dla godzin otwarcia (4,16), sprawności obsługi (3,85), warunków lokalowych (3,69) i komfortu pracy indywidualnej (3,28). Wśród propozycji koniecznych w tym zakresie zmian wymieniono poprawę „stosunku pracowników do studentów” oraz „dostępność i aktualność księgozbiorów”, zwracano uwagę na warunki lokalowe i wyposażenie. Funkcjonowanie Biblioteki otrzymało punktację niższą od średniej oceny funkcjonowania bibliotek specjalistycznych w skali całego Uniwersytetu.

### CO MÓWIĄ BADANIA?

Wyniki badań jakościowych postrzegane są jako sygnał w jakich obszarach występują problemy i na co należy zwrócić uwagę, aby podnieść poziom jakości kształcenia w Uniwersytecie, nie powinny być traktowane jako głos większości<sup>3</sup>. Jednak przyjmując, że „liczenie jest podejściem

3 *Ogólnouniwersyteckie badanie jakości kształcenia w roku akademickim 2013/2014. Skrócony raport z badania: dz. cyt., s. 3.*

nie do końca obcym analizie danych jakościowych i odgrywa ważną rolę w identyfikacji schematów istniejących w zebranych danych<sup>4</sup>, można podjąć próbę wykorzystania ich do nakreślenia wizerunku studenta UMCS jako użytkownika biblioteki. W raporcie *Ogólnouniwersyteckie badanie jakości kształcenia. Ocena bibliotek akademickich* zostały poruszone problemy powszechnie rozpoznane i odczuwalne, związane ze stanem finansowania bibliotek oraz problemy, których rozwiązanie w Uczelni było podejmowane w dłuższym czasie. Do tych należała modernizacja pomieszczeń, organizacja miejsc do pracy zespołowej, zwiększenie liczby komputerów. Prace remontowe planowane niezależnie od przedstawionych wyników badań, zostały przeprowadzone w 4 bibliotekach specjalistycznych (Wydziału Artystycznego, Wydziału Biologii i Biotechnologii, Wydziału Ekonomicznego, Wydziału Politologii). Raport dostarczył informacji o kwestiach niedostatecznej znajomości zasobów elektronicznych i aparatu informacyjnego czy niewłaściwych relacjach studentów z pracownikami biblioteki.

### **Znaczenie zasobów**

Deklarowana przez respondentów częstotliwość korzystania z usług bibliotecznych pozwala sądzić, że odwiedziny w bibliotekach systemu biblioteczno-informacyjnego Uczelni mają wyraźny związek z przedmiotem studiów i wymaganiami stawianymi studentom przez nauczycieli akademickich. Najczęstsze odwiedziny (kilka razy w miesiącu i częściej) deklarowało ponad 40%–60% studentów Wydziałów: Humanistycznego, Filozofii i Socjologii, Artystycznego. Informację o takim natężeniu korzystania podało już tylko 35–40% studentów Wydziałów: Biologii i Biotechnologii, Ekonomicznego, Nauk o Ziemi i Gospodarki Przestrzennej, Pedagogiki i Psychologii, Politologii i zaledwie 12–24% studentów Wydziałów: Chemii, Matematyki, Fizyki i Informatyki, a także Prawa i Administracji. Można przypuszczać, że studenci rzadziej odwiedzający biblioteki korzystają z materiałów wypożyczonych na dłuższy okres.

Nie odnotowano większego wpływu warunków lokalowych na częstotliwość odwiedzin w bibliotece. Stosunkowo wyższa punktacja dla tego aspektu funkcjonowania Biblioteki Wydziału Matematyki, Fizyki i Informatyki oraz Biblioteki Wydziału Chemii nie pociągnęła zwiększenia frekwencji. Natomiast mniej dogodne warunki w pomieszczeniach Biblioteki Wydziału Artystycznego czy w Bibliotece Nauk Biologicznych nie zniechęciły studentów do odwiedzin. Najlepsze wyniki frekwencyjne osiągnę-

4 R. Barbour: *Badania fokusowe*. Warszawa 2011, s. 210, cytat j.w.

ła Biblioteka Wydziału Humanistycznego, gdzie były dobre warunki lokalowe, uprzejmy personel i sprawna obsługa, a charakter studiów wymagał częstego bywania w bibliotece. Wykorzystanie źródeł elektronicznych nie wpłynęło na zmniejszenie wypożyczania na zewnątrz. Niezależnie od wzrastającej liczby pobranych tekstów w wersji elektronicznej, liczba nowych kont i kont odnowionych uprawniających do tradycyjnego wypożyczenia w roku 2014, wzrosła w stosunku do roku poprzedniego i wyniosła 17 081 (9410 uaktualnionych, 7671 nowych). W roku 2013 było ich 16 326.

Jednakże dla części użytkowników systemu biblioteczno-informacyjnego UMCS znamienna była niechęć do odwiedzin wynikająca z niedostępności potrzebnych materiałów lub braku wypożyczeń międzybibliotecznych z bibliotek Lublina.

### PERCEPCJA PROMOCJI

Ocena dostępu do różnych kategorii zbiorów ujawniła nieadekwatny do nakładu prac bibliecznych odbiór działań promocyjnych. Popularyzacja zasobów elektronicznych i szkoleń z zakresu ich wykorzystania nie znalazła odzwierciedlenia w wysokości punktacji dla ich dostępności. Za najłatwiej dostępne uznano podręczniki i czasopisma wymagane przez nauczycieli akademickich. Następne pozycje zajęły dodatkowe publikacje w zakresie tematyki studiów i materiały najnowsze. Bibliografie i literatura elektroniczna zostały pominięte w zestawieniu tabelarycznym raportu. W wypowiedziach dotyczących bibliotek specjalistycznych studenci ze wszystkich wydziałów jednakowo przedstawili gradację dostępności do poszczególnych kategorii zasobów, na pierwszym miejscu plasując materiały obowiązkowe, na kolejnych dodatkowe publikacje w zakresie tematyki studiów, nowe pozycje oraz bibliografie i literaturę elektroniczną.

Jest oczywiste, że zasoby biblieczne zawierają najwięcej literatury podstawowej, a pozostałe kategorie zbiorów mogą być dostępne w mniejszym zakresie. Jednak budzi obawę sposób postrzegania źródeł elektronicznych w okolicznościach, gdy z licencjonowanych baz danych, pracownicy i studenci mogą korzystać poza domeną Uczelni. Z szeroko propagowanych warsztatów z zakresu korzystania z baz danych w roku 2014 skorzystało około 800 osób (40 grup). Z zasobów zagranicznych prenumerowanych przez UMCS oraz dostępnych w ramach licencji krajowej w roku 2014 pobrano 1 265 311 tekstów, które zostały zlokalizowane podczas 497 924 wyszukiwań. Liczba aktywnych kont zewnętrznych w systemie HAN w tymże roku wynosiła 9074 (2196 pracowników, 6312 studentów I i II stopnia studiów, 566 doktorantów).

Skuteczność działań informacyjnych i promocyjnych można rozważać w kontekście oceny obiegu informacji w Uczelni. W badaniach fokusowych jako preferowane kanały informacji studenci wskazali portale społecznościowe, sms na telefon, ekrany z ogłoszeniami. Biblioteka Główna nie odnotowała dużej efektywności informowania za pośrednictwem Facebooka czy ekranu nad biblioteczną wypożyczalnią. Poczyniona przez respondentów ocena funkcjonowania systemu bibliotecznego zawierała najwięcej komentarzy i propozycji dotyczących zasad wypożyczania oraz stosunku pracowników do studentów. Sygnalizowany przez nich brak czytelnych instrukcji korzystania powodował popełnianie błędów i w konsekwencji artykułowane przez studentów negatywne reakcje bibliotekarzy. Większość przedstawionych w wywiadach opinii dotyczyła wchodzenia z torbami do czytelni.

Oczekiwanie, że bibliotekarz powinien być uprzejmy i pomocny niezależnie od kompetencji użytkownika, nie wymaga komentarzy. Przyczyn złych relacji pomiędzy pracownikami i użytkownikami biblioteki można upatrywać zarówno po stronie obsługi biblioteczej, jak i użytkowników. Jacek Wojciechowski zauważył, że negatywne opinie mogą być przenoszone na biblioteki z powodu niskich kompetencji korzystających i pretensji wobec samych siebie<sup>5</sup>. Wówczas pojawia się poczucie zagubienia oraz narzekanie na zawilość objaśnień i słabe oznakowanie. Brak zrozumienia instrukcji dotyczących korzystania ze zbiorów można tłumaczyć używaniem fachowego słownictwa przez bibliotekarzy, ale też niechęcią studentów do uważnego czytania, a nawet brakiem czytania ze zrozumieniem. Być może jest to wynik sygnalizowanej w literaturze z zakresu edukacji akademickiej „eksplozji rynku edukacyjnego, jego komercjalizacji, prywatyzacji oraz komodyfikacji”<sup>6</sup>. Warto zauważyć też opinie na temat osłabienia roli dydaktyki<sup>7</sup> i powiązanego z nią kształcenia umiejętności informacyjnych w nauczaniu kierunkowym. Stawia to przed bibliotekami akademickimi zadanie dostosowania standardów bibliotecznych, szkoleń, materiałów instruktażowych i informacyjnych, informacji wizualnej i strony internetowej do potrzeb odbiorców.

Cenne dla biblioteki jest oczekiwanie, by zapewniła miejsca do pracy grupowej. Ich spełnienie jest podstawowym elementem współczesnych

5 J. Wojciechowski: *Biblioteki w nowym otoczeniu*. Warszawa 2014, s.112.

6 A. Ćwikliński: *Wokół problemów edukacji akademickiej*. W: *Edukacja akademicka. Między oczekiwaniami a rzeczywistością*. Pod red. A. Ćwiklińskiego. Poznań 2014, s. 156.

7 K. Denek: *W jakim kierunku przebiegać będzie transformacja uniwersytetu?* W: *Edukacja akademicka... dz. cyt.*, s. 62.

standardów oraz jednym z czynników działania, które może wzmocnić rolę integracyjną Biblioteki w Uczelni. Pozytywna odpowiedź na oczekiwanie wygodniejszych miejsc w czytelnich to droga do „udomowienia” przestrzeni pracy indywidualnej.

### Podsumowanie

Rozpoznawanie oczekiwań użytkowników, rozwijanie usług, praca nad skutecznością promocji, to realizowane od lat działania. Efekt naczyn połączonech, który wystąpił w wyniku przedstawienia się części czytelników na korzystanie zdalne, nie wykluczył obaw o to, czy biblioteki pozostaną bez użytkowników? Ewa Maciuszko do warunków frekwencyjnego i społecznego sukcesu współczesnej biblioteki zaliczyła:

- atrakcyjną architekturę i przyjazność przestrzeni,
- jakość zbiorów i organizację ich udostępniania (wolny dostęp do zbiorów drukowanych),
- dostęp równoległy do zbiorów drukowanych i w wersji elektronicznej,
- dostępność dla użytkowników spoza uczelni, dogodnie dla czytelników godziny i dni otwarcia<sup>8</sup>.

To warunki potwierdzone kilkunastoletnią praktyką BUW, spełniane przez biblioteki dysponujące nowo wybudowanymi obiektami oraz budynkami historycznymi adaptowanymi do współczesnych potrzeb. Biblioteka Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej dysponując gmachem wzniesionym zgodnie z zasadą niekrzyżujących się dróg, rozwija prace modernizacyjne, rozbudowuje obszary wolnego dostępu, kształtuje zasoby i narzędzia dostępu do nich, na miarę pozyskanych środków ministerialnych i unijnych. Ponieważ temat wystąpienia nie obejmuje prezentowania dokonań, pozwalamy sobie zakończyć przywołaniem refleksji nie bibliotekarza i nie studenta: „Biblioteka UMCS jest jak znakomita książka o architekturze, do której ciągle wracam i odkrywam w niej coś dla mnie ważnego. (...) Detale, można pisać o nich haiku. Chociażby o klamkach stalowych, a wygiętych miękko jak kartka papieru”<sup>9</sup>. Styl i estetyka obiektu mogą budzić uznanie architekta. Zasobów i świadczonych usług nie powinien się wstydić solidny dzisiejszy bibliotekarz. Jednak użytkownika trzeba do tego stale przekonywać, wykorzystując środki na wysokim

8 E. Maciuszko: *Koniec ery bibliotek?* „Przegląd Biblioteczny” 2012, z. 4, s. 534-535.

9 T. Michalak: *B jak Biblioteka UMCS*. „Kurier Lubelski” 2004, nr 288 dod. „Dom”, s. 6.

poziomie profesjonalizmu, nie zaprzestając ich rozwijania i sprawdzania skuteczności.

Przeprowadzone w UMCS badania jakości kształcenia oraz ich wyniki zobrazowały sposób postrzegania systemu biblioteczno-informacyjnego UMCS przez jedną grupę użytkowników. Byli to głównie użytkownicy-studenci. Niezbędne jest jednak poznanie potrzeb i oczekiwań wszystkich kategorii użytkowników oraz uwzględnienie większej liczby wskaźników funkcjonalności. Niezbędne jest rozpoznanie na temat wpływu biblioteki na osiągnięcia w nauce, badania naukowe, a także zachowania użytkowników – wpływu na uświadomienie potrzeb informacyjnych. Konieczne jest poznanie opinii, czy biblioteka była potrzebna podczas studiowania, czy dzięki korzystaniu z jej usług lepiej przygotowali swoje prace i lepiej zdali egzaminy. Ważne jest też pozyskanie opinii osób, które zadeklarowały, że nie korzystają z biblioteki, jakie są przyczyny niekorzystania. Przedstawione wyniki badań mówią o konieczności prowadzenia bardziej rozbudowanych badań jakości usług przez bibliotekę oraz stałego rozwijania działań popularyzujących jej zasoby i usługi.

## Bibliografia

1. Barbour R.: *Badania fokusowe*. Warszawa 2011.
2. Chymkowski R.: *Autobiografie lekturowe studentów*. Warszawa 2011.
3. Ćwikliński A.: *Wokół problemów edukacji akademickiej*. W: *Edukacja akademicka. Między oczekiwaniami a rzeczywistością*. Pod red. A. Ćwiklińskiego. Poznań 2014, s. 141-158.
4. Denek K.: *W jakim kierunku przebiegać będzie transformacja uniwersytetu?* W: *Edukacja akademicka. Między oczekiwaniami a rzeczywistością*. Pod red. A. Ćwiklińskiego. Poznań 2014, s. 51-68.
5. Flick U.: *Projektowanie badania jakościowego*. Warszawa 2010.
6. Maciuszko E.: *Koniec ery bibliotek?* „Przegląd Biblioteczny” 2012, z. 4, s. 533-535.
7. Melosik Z.: *Uniwersytet i społeczeństwo. Dyskursy wolności, wiedzy i władzy*. Kraków 2009.
8. Michalak T.: *B jak Biblioteka UMCS*. „Kurier Lubelski” 2004, nr 288, dod. „Dom”, s. 6.
9. *Ogólnouniwersyteckie badanie jakości kształcenia w roku akademickim 2013/2014. Skrócony raport z badania* [dokumentacja wewnętrzna UMCS].
10. Wojciechowski J.: *Biblioteki w nowym otoczeniu*. Warszawa 2014.
11. *Zogniskowany wywiad grupowy. Studia nad metodą*. Red. J. Lisek-Michalska i P. Daniłowicz. Łódź 2004.