

Henryk Grocholski

WYNIKI ANKIETY DOTYCZĄCEJ KORZYSTANIA Z USŁUG BIBLIOTEKI GŁÓWNEJ I BIBLIOTEK ZAKŁADOWYCH UMCS

Po raz pierwszy – o ile wiem – nasza Biblioteka zdecydowała się na próbę przeprowadzenia sondażu wśród użytkowników. Próba nie okazała się w pełni udana, daje jednak, jak sądzę, możliwość zwrócenia uwagi na pewne zjawiska oraz udokumentowania i pokazania skali występowania innych problemów, o których już wiemy.

Ankieta, opracowaną w Oddziale Informacji Naukowej Biblioteki Głównej, objęto nauczycieli akademickich oraz studentów UMCS, z wyłączeniem pracowników i studentów Filii w Rzeszowie. Kwestionariusze rozprowadzono i zebrano za pośrednictwem bibliotek zakładowych. Z 345 ankiet dla studentów i około 200 dla nauczycieli akademickich, otrzymaliśmy niespełna połowę.

Ankiety wypełniło 67 nauczycieli akademickich (w tym 5 profesorów i 2 doktorów habilitowanych), tj. około 6% ogółu nauczycieli oraz 153 studentów, co stanowi nieco mniej niż 1,5% studiujących na studiach stacjonarnych w Lublinie. Opinie zostały zebrane w I połowie listopada 1995 r., odzwierciedlają zatem stan informacji i postawy z tego czasu.

Sposób pozyskania materiału ankietowego (przez biblioteki zakładowe) pozwala przypuszczać, że respondentami byli częściej studenci mniej samodzielni, choć może bardziej obowiązkowi. Poszukujący z własnej inicjatywy materiałów i źródeł informacji poza swoją biblioteką zakładową raczej w mniejszej liczbie znaleźli się w grupie ankietowanych.

Wartość zebranego materiału jest obniżona z kilku powodów. Jednym z nich jest niechęć do wypełniania ankiet, powodująca z jednej strony pomijanie pytań, a z drugiej niedokładne ich czytanie. Pominięcie pytania w większości przypadków można z dużym prawdopodobieństwem traktować jako odpowiedź negatywną. Być może obszerność ankiety, 20 pytań z 50 podpunktami dla nauczycieli i 19 pytań z 41 podpunktami dla studentów, trochę zniechęcała respondentów. Także sformułowanie pytań powinno skuteczniej wymuszać jednoznaczność odpowiedzi. Innym mankamentem jest brak konsekwencji i porządku w wypełnianiu, np. powracanie do tych samych problemów w punktach, które odnoszą się do innych zagadnień. Dużym utrudnieniem w wykorzystywaniu materiału była

niejednoznaczność odpowiedzi, np. wyrażenie „wydawnictwa informacyjne” często odnoszono do wszelkich tekstów, z podręcznikami włącznie.

Ankiety spłynęły z poszczególnych wydziałów bardzo nierówno. Najwięcej odpowiedzi otrzymaliśmy z Wydziału Humanistycznego – 22 od nauczycieli i 53 od studentów, a stosunkowo sporo z Wydziałów Biologii i Nauk o Ziemi oraz Matematyki i Fizyki – odpowiednio 20 i 25 oraz 9 i 22. Mniej ankiet otrzymaliśmy z bibliotek wydziałowych: Pedagogiki i Psychologii (5 i 13), Filozofii i Socjologii (3 i 14) i Politologii (2 i 14). Najmniej uczestników ankiety zwerbowali bibliotekarze z bibliotek Instytutu Wychowania Artystycznego (2 i 7), Wydziału Ekonomicznego (2 i 4) i Wydziału Chemii (1 i 1). Z Biblioteki Wydziału Prawa nie otrzymaliśmy żadnego materiału.

Paniom z bibliotek zakładowych należą się gorące podziękowania, gdyż bez ich udziału cała akcja nie mogłaby być zrealizowana.

Dwie wersje kwestionariusza – dla nauczycieli akademickich i dla studentów – różnią się treścią niektórych punktów oraz ich liczbą (19 punktów dla nauczycieli, 20 dla studentów). 14 pytań jest identycznych, 2 są specyficzne dla swoich wersji: jedno pytanie, skierowane tylko do nauczycieli, dotyczy polityki gromadzenia zbiorów, a drugie - skierowane tylko do studentów - rozszerza temat przysposobienia bibliotecznego. Pozostałe różnią się bardziej ujęciem niż treścią. Dziś, pisząc obie wersje kwestionariusza, zadbałbym o jednolitą numerację pytań i całkowitą zbieżność kolejności co do tematyki, mimo nieco innej treści i zakresu niektórych pytań. Ułatwiłoby to porównywanie odpowiedzi w obu wersjach.

Pytania można podzielić na 5 grup:

I. Przysposobienie biblioteczne.

II. Zaopatrzenie bibliotek w teksty obowiązkowe dla studentów.

III. Udostępnianie zbiorów w bibliotekach zakładowych i w Bibliotece Głównej.

IV. Kompletność zbiorów i polityka gromadzenia.

V. Działalność informacyjna Biblioteki.

Wyniki ankiety zostają omówione według wymienionych grup tematycznych.

PRZYSPOSOBIENIE BIBLIOTECZNE

Około 1/4 nauczycieli i blisko połowa studentów wskazuje na potrzebę większych lub mniejszych zmian. Ponad 20 studentów uważa, że czas trwania zajęć jest zbyt krótki. Przekazywane treści są nowe i trudne do zapamiętania na jednorazowych zajęciach. Parę osób chciałoby je wydłużyć (lub podzielić na dwie części) co najmniej o 2 godz.

Dalsze zastrzeżenia dotyczą sposobu prowadzenia zajęć. Kilkanaście osób, w tym kilku nauczycieli, domaga się położenia większego nacisku na instruktaż od-

noszący się do korzystania ze zbiorów, niektórzy życzą sobie dokładniejszych wiadomości, a czasem większej komunikatywności prowadzącego zajęcia.

Zdaniem kilku osób treść szkolenia powinna być poszerzona o wiadomości na temat korzystania z nośników komputerowych, a także o informacje o innych bibliotekach Lublina.

Najmniej jest niezadowolonych z przygotowania do korzystania z katalogu alfabetycznego, Wypożyczalni Miejscowej i katalogów rzeczowych. Nieco więcej wątpliwości budzi informacja o katalogu wydawnictw ciągłych oraz o czytelnich i ich księgozbiorach podręcznych. Duża liczba ankietowanych nie zapamiętała wystarczających wiadomości o katalogu centralnym bibliotek zakładowych, katalogu serii i o zbiorach specjalnych.

Szereg głosów wskazuje na możliwość poprawienia wyników szkolenia poprzez zmniejszenie liczebności grup (do około 10 osób).

W uwagach na temat terminu zajęć są postulaty, by zostały one przeprowadzone w pierwszych tygodniach roku akademickiego. Są także propozycje powtórzenia szkoleń po III roku studiów. Byłyby wówczas ukierunkowane na kwestie warsztatu magistranta. Dwie osoby piszą, że na I roku nie są potrzebne wiadomości np. o zbiorach specjalnych czy katalogu centralnym bibliotek zakładowych (to już wątpliwe!), a wiadomości aktualnie nieprzydatne szybko ulegają zapomnieniu.

Pojedyncze uwagi dotyczą potrzeby analogicznych szkoleń w bibliotekach zakładowych, większego uwzględniania specyfiki kierunku studiów oraz pierwszeństwa w czasie i szerszego zakresu zajęć dla studentów bibliotekoznawstwa.

ZAOPATRZENIE BIBLIOTEK UMCS W TEKSTY OBOWIĄZKOWE DLA STUDENTÓW

Nieco mniej niż połowa ankietowanych nauczycieli akademickich uważa, że zaopatrzenie ich biblioteki zakładowej w teksty obowiązujące dla studentów jest wystarczająca, 1/3 zaś sądzi, że jest ono zdecydowanie niezadowolające.

Gorzej oceniana pod tym względem jest sytuacja w Bibliotece Głównej, dotyczy to także skryptów, materiałów ćwiczeniowych, kluczy do oznaczania zwierząt. Generalnie stwierdzany jest niedostatek pozycji nowych, wyjątkowo germaniści odczuwają brak tekstów wydanych dawniej.

Nie jest powszechną regułą sporządzanie pełnych list literatury obowiązkowej, ani ustalanie liczby potrzebnych na zajęcia egzemplarzy. Nie jest również regułą zbiorowe sporządzanie odbitek kserograficznych mniejszych tekstów. Część nauczycieli uważa, że zorganizowanie sobie dostępu do wskazanej literatury jest wyłącznie przedmiotem troski studentów. Zdarzają się jednak przypadki, że prowadzący zajęcia sam dostarcza na ćwiczenia lub do biblioteki zakładowej potrzebne materiały. Około połowy ankietowanych nauczycieli widzi potrze-

bę zbiorowego sporządzania kserokopii mniejszych tekstów obowiązkowych. Są sugestie, że powinien się tym zajmować prowadzący zajęcia, ewentualnie we współdziałaniu z kierownikiem biblioteki zakładowej i starostą grupy, bądź z sekretarką jednostki. Znalazła się też jedna propozycja, by sprawę tę uregulować zarządzeniem prorektora ds. dydaktyki.

Podobny obraz sytuacji zaopatrzenia bibliotek w teksty obowiązkowe wyłania się z ankiet studenckich. Studenci wskazują, że nie zawsze informowani są z awczasu i dokładnie, z jakimi pozycjami mają obowiązek się zapoznać. Odpowiedź na pytanie o rolę opiekunów lat w tych sprawach wyjaśnia, że wprawdzie w wielu przypadkach służą oni pomocą w informacji o tekstach obowiązkowych, ale też bywa, że ich kontakt z danym rokiem jest dość luźny. Studenci nie zawsze wiedzą, kto jest opiekunem roku. Z ankiety wynika, że dostępność do tekstów obowiązkowych nie jest przedmiotem zainteresowania opiekunów lat.

UDOSTĘPNIANIE ZBIORÓW W BIBLIOTEKACH ZAKŁADOWYCH I BIBLIOTECE GŁÓWNEJ

Głównym miejscem pracy wypowiadających się studentów są biblioteki zakładowe. W wypowiedziach obu grup respondentów powtarzają się skargi na złe warunki lokalowe oraz brak bezpośredniego dostępu do księgozbiorów podręcznych. Mała liczba poszukiwanych pozycji zwiększa rolę czyteln, stąd postulaty, by w tych pomieszczeniach nie prowadzić zajęć ani nie organizować zebrań. Powtarzają się życzenia, by wydłużyć czas otwarcia czyteln, zwłaszcza ze względu na studentów zaocznych. Częste są wnioski o wypożyczenie materiałów czytelnianych do domu na czas zamknięcia biblioteki.

Zarówno studenci, jak i pracownicy podkreślają potrzebę wyposażenia bibliotek zakładowych w kserokopiarki.

Liczni ankietowani domagają się szybkiego uzupełniania zbiorów o wydawnictwa nowe, a także zwiększenia prenumeraty czasopism. Pojawiają się też postulaty, by niektóre wydawnictwa specjalistyczne (m.in. materiały konferencyjne, prace niektórych instytutów naukowych) przenieść z Biblioteki Głównej do bibliotek zakładowych.

W wielu ankietach sygnalizuje się potrzebę komputeryzacji bibliotek zakładowych, a także stworzenia komputerowych stanowisk dla swobodnego dostępu do sieci INTERNET. Występują również postulaty udostępniania w tych bibliotekach bibliograficznych baz danych oraz przeglądów zawartości czasopism.

W uwagach osób ankietowanych na temat katalogów i agend udostępniania wyrażane jest również oczekiwanie komputeryzacji systemu bibliotecznego UMCS. Czytelnicy sygnalizują przypadki zniszczenia, przestawienia lub braku kart katalogowych. Wyrażają oczekiwanie znalezienia w katalogach informacji o

ważniejszych pozycjach opublikowanych w ramach prac zbiorowych lub w czasopiśmie (powołują się na katalogi innych bibliotek). W odniesieniu do katalogów rzeczowych postulują wyłożenie spisu haseł i podzielenie zbyt obszernych działów. Niektóre ankietowane osoby nie wiedziały o istnieniu katalogu centralnego bibliotek zakładowych, inne natomiast wyrażają potrzebę jego uaktualnienia. Korzystanie z katalogu wydawnictw ciągłych sprawia niektórym respondentom trudności, myląc jest dla nich brak adnotacji o numerach z bieżącego roku. Sprawę tę rozwiązałoby powstanie odrębnej czytelnicy czasopism bieżących. Otrzymaliśmy także sygnały odnośnie do skrócenia czasu na oprawę czasopism.

W stosunku do obsługi czytelników wielu użytkowników wyraża życzenie szybszej realizacji zamówień pozycji z magazynu, dotyczy to zwłaszcza Czytelnicy Czasopism. Respondent z bibliotekoznawstwa chciałby wprowadzić w Czytelnicy Bibliologicznej wolny dostęp do półek. Wysuwano pod adresem tego księgozbioru życzenie szerszego uzupełnienia o nowości z tej dziedziny.

Lista sugestii czytelników pod adresem księgozbiorów podręcznych zaczyna się od postulatu szybkiego ich uaktualnienia, zwiększenia liczby podręczników i skryptów oraz ilości innych najpotrzebniejszych tekstów.

W stosunku do Wypożyczalni Miejscowej wysuwano, jak zwykle, życzenie skrócenia czasu oczekiwania, przedłużenia czasu otwarcia, skrócenia kolejek, wykorzystania narzędzi komputerowych. Uskarżano się także na niemożność wypożyczenia do domu wielu pozycji. W odniesieniu do Wypożyczalni Międzybibliotecznej narzekano na długi czas realizacji zamówień, kilku studentów dopiero z ankiety dowiedziało się o jej istnieniu.

KOMPLETNOŚĆ ZBIORÓW I POLITYKA GROMADZENIA

Okolo 15% ankietowanych studentów informuje o przypadkach nieotrzymania w bibliotekach UMCS potrzebnych im materiałów. Najczęściej są to książki polskie, rzadziej książki obce i czasopisma polskie. Odsetek respondentów z grupy nauczycieli akademickich, którzy nie otrzymali potrzebnych im materiałów, jest znacznie większy. Odwrotnie niż w przypadku studentów, były to przede wszystkim książki i czasopisma obce.

Na pytanie, dotyczące współpracy między pracownikami naukowo-dydaktycznymi a bibliotekami UMCS w zakresie polityki gromadzenia zbiorów, odpowiedzi udzieliła jedynie połowa z ankietowanych, a 1/3 określiła ją jako wystarczającą. Wśród pozostałych ocenia się ją jako dobrą z bibliotekami zakładowymi, z Biblioteką Główną jako niewystarczającą lub jako niewystarczającą w obu przypadkach (kilka osób). Sygnalizowany był również brak orientacji w tym zakresie.

Kilka osób oczekuje od Biblioteki Głównej ułatwienia zakupów dewizowych bądź przyznania pracownikom samodzielności w decydowaniu o zakupach. Uak-

tywnienie współpracy w tym zakresie poszczególne osoby widzą poprzez składanie w Bibliotece zamówień na zakup koniecznych ich zdaniem pozycji bądź przez składanie listy nowości z interesującej ich dziedziny. Postulowano, by uczestnicy konferencji naukowych informowali na bieżąco o ukazujących się publikacjach. Jedna osoba uważa, że należałoby przyjąć jakąś stałą formę konsultacji – uzgadniania zakupów z pracownikami naukowo-dydaktycznymi.

DZIAŁALNOŚĆ INFORMACYJNA BIBLIOTEKI GŁÓWNEJ

Odpowiedzi na pytania dotyczące działalności informacyjnej Biblioteki nie pozwalają na zarysowanie całościowego obrazu potrzeb informacyjnych czytelników. Dają możliwość sformułowania fragmentarycznych wniosków. Połowa wypowiadających się na temat zaopatrzenia Biblioteki Głównej w drukowane źródła informacyjne daje odpowiedź pozytywną. Także prawie połowa ankietowanych nauczycieli stwierdza korzystanie z usług Oddziału Informacji Naukowej. Respondenci oczekują od OIN przede wszystkim pomocy w poszukiwaniach bibliograficznych, interesuje ich też pomoc w dotarciu do pozycji ze zbiorów bibliotek UMCS. Tylko niewiele osób myśli o zwróceniu się o informacje faktograficzną.

Wielu pracowników uczestniczących w ankiecie znajduje potrzebne im źródła informacji w swoich bibliotekach zakładowych.

Stosunek użytkowników do możliwości korzystania z komputerowych źródeł i narzędzi informacji dostępnych w Bibliotece Głównej został wyrażony w odpowiedziach na 5 identycznie sformułowanych w obu wersjach pytań.

Odpowiedź na pytanie pierwsze mówi, czy ankietowany zna możliwości, jakie pod tym względem aktualnie oferuje Biblioteka. Punkt drugi przynosi odpowiedź na pytanie, czy korzysta on z takich możliwości we własnym zakresie – poza Biblioteką. W punkcie trzecim ankietowany stwierdza, z jakich możliwości Oddziału Informacji Naukowej korzysta w Bibliotece: a) przeglądanie baz na CD-ROM, b) wyszukiwanie w bazach dostępnych w sieci Uczelni, c) poszukiwanie w katalogach on-line i d) inne usługi sieci INTERNET. Odpowiedź na pytanie czwarte pozwala stwierdzić, które konkretnie bazy na CD-ROM były przez ankietowanych wykorzystywane, a punkt ostatni zachęca do sprecyzowania konkretnych dezyderatów co do zakupu dalszych takich baz.

Wielu nauczycieli i większość studentów spośród osób ankietowanych nie zna jeszcze komputerowych źródeł i narzędzi informacji dostępnych w Bibliotece Głównej, 12 studentów stwierdza, że w ogóle nie wiedziało, iż Biblioteka dysponuje tego typu możliwościami, a niektórzy z nich deklarują brak wiedzy o charakterze takich źródeł informacji (np. „co to jest CD-ROM?”, „nie mam pojęcia o bazach danych” itp.). Jedna osoba pisze: „wiele rzeczy w ankiecie było dla

mnie zupełnie nowych”. Respondent-humanista spośród nauczycieli sugeruje, by „rozreklamować działalność OIN wśród pracowników przyzwyczajonych do tradycyjnych (drukowanych) źródeł informacji”.

Materiał uzyskany z ankiety wskazuje zatem na potrzebę intensywniejszej informacji o możliwościach korzystania w Bibliotece Głównej z nowych technik pozyskiwania informacji. Kilkakrotne rozsyłanie do zakładów i bibliotek zakładowych ulotek charakteryzujących bazy, rozwieszanie afiszy i dwukrotna informacja w „Wiadomościach Uniwersyteckich” okazało się niewystarczające.

Spośród ankietowanych osób, korzystających w omawianym okresie z usług OIN stosunkowo najmniej korzysta z przeglądania baz na CD-ROM. Więcej poszukuje informacji w sieci Uczelni bądź przegląda katalogi on-line. Najwięcej osób deklaruje korzystanie z innych usług INTERNETU, a część z nich korzysta tylko z tej ostatniej możliwości.

Przytaczane są różne powody nie korzystania z usług Biblioteki.

Pracownik Instytutu Matematyki, który zna możliwości dostępne w Bibliotece, ale z nich nie korzysta, stwierdza, że nie czeka na informacje w bazach, lecz utrzymując kontakt poprzez INTERNET z kolegami z branży bardzo często korzysta z ich preprintów, a za najlepsze źródło informacji uważa konferencje, robocze spotkania za granicą lub w Instytucie Matematyki PAN w Warszawie i w Centrum Banacha.

Cztery osoby z Instytutów Fizyki, Matematyki i Biologii chcą, by wszelkie źródła informacji, jakimi dysponuje Biblioteka były w sieci Uczelni. Osoby te aktualnie z usług komputerowych Biblioteki nie korzystają, a jedna z nich sądzi, że „dopóki taka informacja nie będzie dostępna przez sieć, liczba korzystających będzie ograniczona”.

Kilku studentów wyraża przekonanie o braku potrzeby korzystania z nowych technik: „wystarczy mi biblioteka zakładowa”, „nie mam czasu, wolę książki i gazety”, „skorzystam, jeśli będę potrzebował”. Czasem uzasadnienie jest oryginalne – „nie mam do tego odpowiednich predyspozycji”.

Większość ankietowanych nauczycieli i niewielka część studentów korzysta z komputerowych źródeł informacji także lub wyłącznie poza Biblioteką. Proporcje są tu odwrócone: więcej nauczycieli korzysta poza Biblioteką niż w Bibliotece i odwrotnie – więcej studentów pozyskuje informacje ze źródeł komputerowych w Bibliotece niż poza nią. Łącznie w Bibliotece Głównej i poza nią korzystało dotychczas z nowych technik wyszukiwawczych około 65% ankietowanych nauczycieli i tylko około 10% studentów.

Część osób dotąd nie korzystających z baz na CD-ROM dostępnych w Bibliotece, zwłaszcza nauczycieli, wyraża zainteresowanie takimi usługami Biblioteki i wysuwa dezyderaty zakupu dalszych baz. Zwraca uwagę zbyt mała znajomość – w pewnej mierze i wśród pracowników naukowych – tytułów baz ze swojej dziedziny. Stąd wysuwane są żądania ogólne, dotyczące określonej te-

matyki, bez wskazywania konkretnych tytułów. Pracownicy i studenci powinni zaznajomić się, w zakresie własnej specjalności, z katalogiem baz posiadanych przez OIN.

Sprawą podnoszoną często w ankiecie jest brak umiejętności korzystania z informacji na nośnikach komputerowych oraz chęć nauczenia się tego. Szczególnie studenci, ale również i pracownicy, chcieliby brać udział w kursach dających i poszerzających wiedzę na ten temat. Pracownik Instytutu Pedagogiki pisze: „nie korzystam, bo nie umiem, choć korzystam z programów edytorskich”.

W OIN prowadzone są szkolenia dla zgłaszanych przez nauczycieli akademickich grup, instruktaż indywidualny i wielokierunkowa pomoc informacyjna.