

Justyna Jerzyk-Wojtecka

Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego

e-mail: justyna.jerzyk@lib.uni.lodz.pl

Szkolenie biblioteczne w Bibliotece Uniwersytetu Łódzkiego oczami studentów: omówienie wyników ankiety ewaluacyjnej

DOI: <http://dx.doi.org/10.18778/0860-7435.29.05>

Abstrakt: W artykule opisano metodykę badania ewaluacyjnego usług instytucji pożytku publicznego. Na podstawie wyników ankiety ewaluacyjnej e-szkolenia bibliotecznego Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego scharakteryzowano podejście studentów do kursu oraz ich ocenę umiejętności własnych w zakresie korzystania z usług bibliotecznych. We wnioskach zawarto postulaty dotyczące dalszych badań i ustawicznego przystosowywania szkolenia do potrzeb młodzieży akademickiej.

Słowa kluczowe: szkolenie biblioteczne, e-learning, ewaluacja, badanie ankietowe, Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego

Wstęp

Biblioteki akademickie w XXI w. stanęły przed ogromnym wyzwaniem, jakim jest konkurowanie z globalną siecią internetową. Szczególnie w przypadku najliczniejszej grupy użytkowników (studentów) istotne jest takie dostosowanie usług, aby nie tylko jakość, ale także szybkość i dostępność informacji zapewniały komfortowe zaspokojenie potrzeb omawianej grupy. Jak słusznie zauważył Anthony Giddens „nowoczesny świat »ucieka«: nie tylko tempo zmian jest nieporównanie szybsze niż w przypadku jakiegokolwiek wcześniejszego systemu, ale niespotykany jest także ich zasięg i radykalny

wpływ, jaki wywierają na zastane praktyki i zachowania społeczne” (2001, s. 23), czego efektem jest nieustająca konieczność sprawdzania, czy proponowane przez daną instytucję rozwiązania nadal są aktualne.

Chcąc zapewnić studentom sprawny dostęp do wiedzy i jednocześnie możliwość zdobycia zaliczenia¹ z tego zakresu w sposób dla nich najwygodniejszy, biblioteki coraz częściej rezygnują z klasycznej formy szkolenia na rzecz e-learningu (Jerzyk-Wojtecka, 2017, s. 114–115). Przy wielu zaletach tej formy kształcenia, takich jak stały dostęp czy indywidualizacja procesu przyswajania wiedzy, ma ona między innymi tę wadę, że nie zapewnia bezpośredniej interakcji emocjonalnej pomiędzy osobą wykładającą a studentem (Tamże, s. 111–113). W wyniku tego bibliotekarz nie ma możliwości sprawdzenia, na ile przygotowany program nauczania spełnia oczekiwania i potrzeby osób uczących się. W związku z tym niezbędne staje się uruchomienie dodatkowych narzędzi, które takich informacji dostarczą. Jednym z nich mogą być ankiety ewaluacyjne, dzięki którym studenci mają szansę ocenić kurs i zdobyte dzięki niemu umiejętności własne, stanowią też informację zwrotną dla osób pracujących nad przygotowaniem kursu.

Biblioteki dodatkowo stają przed koniecznością takiego przygotowania szkolenia, aby było ono jednocześnie formą promocji instytucji i zachętą do korzystania z niej. Jest to wyjątkowo trudne zadanie i, pomimo starań i zaangażowania, nie zawsze kończy się sukcesem.

Korzyści z ewaluacji

Jak podaje dostępny online Słownik Języka Polskiego PWN ewaluacja to „określenie wartości czegoś” (*Ewaluacja*); nieco szerszą definicję podają Peter H. Rossi, Mark W. Lipsey i Howard E. Freeman: „rolą ewaluacji jest odpowiedź na pytania dotyczące działania danej usługi (programu), jej użyteczności i rzeczywistego wykorzystania” (2004, s. 20)². Obecnie termin ten używany jest jako nazwa pewnego typu badań mających poprawić efektywność i jakość działań danej organizacji, często wykorzystywanych szczególnie w promocji i marketingu. Jednak przy przenoszeniu narzędzi komercyjnych do instytucji publicznych istotne jest zwrócenie uwagi na fakt, że logika ich funkcjonowania i wolnego rynku są różne, dlatego nie do końca sprawdza się stosowanie w ich przypadku ścisłych zasad konkurencyjnych i ekonomicznych. Wolnorynkowe podejście do instytucji pożytku publicznego powoduje

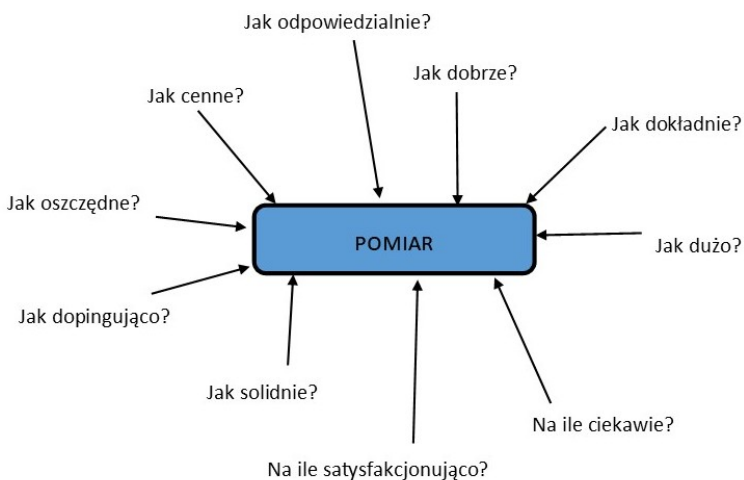
¹ Otrzymanie zaliczenia ze szkolenia jest obowiązkowe na następujących wydziałach UŁ: Biologii i Ochrony Środowiska, Chemii, Ekonomiczno-Socjologicznym, Filologicznym, Filozoficzno-Historycznym, Fizyki i Informatyki Stosowanej, Studiów Międzynarodowych i Politycznych.

² Tłum. autorki.

częste nieporozumienia z organami nadzorującymi i błędy w ocenie ich działalności (Zalewski, 2009, s. 23)³.

W trakcie przygotowań do realizacji określonego projektu może pojawić się zagrożenie, że pracujące nad nim osoby ulegną rutynie zawodowej lub poczuciu wszechwiedzy. Szczególnie sytuacja ta dotyczy instytucji publicznych, gdzie brak jest finansowej weryfikacji usług. Mimo to bez uwzględnienia potrzeb odbiorcy usługi i zmian zachodzących w świecie zewnętrznym dotarcie do odpowiedniej liczby użytkowników może okazać się wyjątkowo trudne i nieść ryzyko obniżenia wartości wizerunku danej instytucji. Z pomocą w takiej sytuacji może przyjść ewaluacja, która „służy poszukiwaniu nowych sposobów organizacji instytucji, zwiększających jej efektywność i wydajność” (Tamże, s. [13]). Peter Hernon, Joseph R. Matthews i Robert E. Dugan w swojej książce *Getting Started with Evaluation* (2014) podkreślają, jak ważne jest w tym procesie spojrzenie z punktu widzenia użytkownika instytucji. Jako narzędzie pomocnicze podają oni szereg pytań, do których można się odnieść, budując własne narzędzie ewaluacji. Schemat tych pytań przedstawiono na rycinie 1.

Ryc. 1. Pytania do wykorzystania w trakcie badania ewaluacyjnego



Źródło: Hernon & Matthews & Dugan, 2014

Wspomniane wyżej problemy dotyczą także bibliotek wszystkich typów, a badanie ewaluacyjne może być najbardziej efektywnym narzędziem pomagającym im przystosować się do nieustannych rewolucji, wzrastającej różnorod-

³ Tłum. autorki.

ności źródeł czy też szybko zmieniających się potrzeb społecznych (Penniman & Woodsworth, 2012, s. 4)⁴. Ewaluacja może też służyć poszukiwaniu nowych sposobów organizacji całej instytucji bądź pojedynczych usług, zwiększając jej efektywność i wydajność (Zalewski, 2009, s. [13]).

Biblioteki należą do organizacji pożytku publicznego, które nieustannie borykają się z problemami finansowymi. W tej sytuacji trudno wyobrazić sobie kosztowne badania outsourcingowe, jakie zalecane są w przypadku bardziej zamożnych instytucji. Często jednak dobrze sformułowana krótka ankieta ewaluacyjna może przynieść miarodajne wyniki i skłonić do modyfikacji wdrażanych projektów, pod warunkiem, że będzie uwzględniać stanowisko użytkownika. Jak podkreślił Dariusz Zalewski:

W badaniach ewaluacyjnych istotne jest właściwe ustawienie kryteriów, ponieważ od nich zależą wyniki, jakie przyniesie badanie, dlatego należy zwracać uwagę zarówno na punkt widzenia osoby tworzącej badanie, jak i osób biorących udział w badaniu (2009, s. [13])

Na koniec warto dodać, że zarówno sam proces oceny poprzez badanie ewaluacyjne, jak i jej wyniki, należy poddać analizie w zgodzie z profilem instytucji, wiedzą i praktyką jej pracowników, pamiętając, że narzędzie to „nie może zastąpić zdrowego rozsądku i doświadczenia zdobytego w codziennej pracy, może jednak zapobiegać skostnieniu praktyk i decyzji” (Tamże). Regularna i prawidłowo przeprowadzana ewaluacja usługi pozwala na optymalne dopasowanie jej do potrzeb użytkowników.

Metodologia badawcza

1. Ankieta⁵

Celem przeprowadzenia ankiety ewaluacyjnej było zbadanie opinii studentów dotyczących następujących zagadnień:

- materiałów zawartych w szkoleniach;
- umiejętności własnych po szkoleniach;
- zawartych w kursie ćwiczeń;

⁴ Tłum. autorki.

⁵ Metodologia badawcza pokrywa się z poprzednim badaniem, które odbyło się w roku akademickim 2014/2015 (Jerzyk-Wojtecka, 2017, s. 115–117). Przy tworzeniu ankiety, obok źródeł związanych z badaniem ewaluacyjnym, korzystano ze wskazówek zawartych w opracowaniach opisujących tę technikę (Babbie, 2013; Sztabiński & Sztabiński & Sawiński, red., 2004).

- zasad korzystania z BUŁ;
- sposobu, w jaki student korzystał z kursu.

W sumie ankieta składała się z 8 pytań półotwartych, przy każdym z nich studenci mogli wpisać swoją opinię, z czego często korzystali. Te dodatkowe wypowiedzi stanowią bogaty materiał badawczy, są też świadectwem emocji, jakie budzi wśród studentów szkolenie biblioteczne.

2. Grupa badawcza

W roku akademickim 2016/2017 przeprowadzono drugie badanie ewaluacyjne e-learningowego kursu „Przysposobienie biblioteczne”, którego celem było określenie potrzeb studentów oraz stopnia ich zadowolenia ze zdobytych w trakcie szkolenia umiejętności. Czas na przystąpienie do kursu to formalnie okres od 15.10.2016 do 21.12.2016, faktycznie jednak studenci korzystali z materiałów do końca roku akademickiego i do tego też czasu docierały ankiety (ostatnia z datą 28.09.2017). Podobnie jak w poprzednim badaniu, w tym również wzięli udział studenci będący uczestnikami kursu, przy czym był on dostępny dla wszystkich studentów UŁ, nie tylko tych, dla których szkolenie biblioteczne jest obowiązkowe. Ponieważ ankieta nie była obowiązkowa, niemal połowa kursantów jej nie wypełniła – na 5355 osób zapisanych na kurs przysposobienia bibliotecznego było to 43,5% (2329 ankiet), z czego 2298 ankiet przesłali studenci, dla których szkolenie było obowiązkowe, a 31 ankiet pochodziło od studentów z pozostałych wydziałów. Szczegółowy rozkład nadesłanych ankiet według wydziałów zawiera tabela 1.

Tab. 1. Procentowe zestawienie studentów, którzy wzięli udział w badaniu, wg poszczególnych wydziałów, N=2329⁶

Studenci, którzy wzięli udział w badaniu (%)							
Wydział UŁ							
Ekonomiczno-Socjologiczny	Filologiczny	Filozoficzno-Historyczny	Biologii	Chemii	Fizyki	Studiów Międzynarodowych i Politologicznych	Inne
39,5	28,2	4,6	8,4	3,4	4,8	9,8	1,3

Źródło: oprac. własne

⁶ Pewne nieścisłości matematyczne, jakie pojawiają się w tabelach, są wynikiem zaokrąglenia liczb oraz faktu, że część studentów pomijała niektóre pytania ankiety.

Omówienie wyników ankiety

W dwóch pierwszych pytaniach ankiety studenci podawali stopień studiów i wskazywali wydział, na którym się uczyli. Po opcji „inne” można było wpisać dodatkową informację dotyczącą wydziału. Opcja ta była przeznaczona dla osób, których wydziałów nie było na liście, czyli takich, na których szkolenie nie było obowiązkowe. Jednak w pytaniu „Jakich? A może studiujesz na dwóch wydziałach?” podawano powtórnie, tym razem często błędnie, nazwę wydziału lub wręcz kierunku studiów. Jednocześnie niektórzy ankietowani wybierali opcję „inne”, mimo że studiowali na wydziale znajdującym się na liście.

Wpływ na ocenę kursu miał także stopień studiów. Przyjęta przez dziekanaty poszczególnych wydziałów organizacja kursu jest taka, że często osoby na drugim stopniu studiów muszą przystąpić do kursu ponownie, ponieważ nie ma możliwości przepisania oceny. Wiele z takich osób negatywnie ocenia kurs, co widać także w opisowych opiniach studentów, na przykład: „Na II stopniu studiów to szkolenie nie jest potrzebne”, „Są to moje drugie studia i uważam za bezsensowne przechodzenie testu, skoro raz go już zaliczałam. Tym bardziej, że posiadając kartę absolwenta mogłam korzystać bez testu”⁷ i temu podobne. Tabela 2. przedstawia procentowy rozkład studentów I i II stopnia, którzy wzięli udział w badaniu.

Tab. 2. Procentowe zestawienie studentów z I i II stopnia studiów, którzy wzięli udział w badaniu z uwzględnieniem wydziałów, N=2329.

Wydział UŁ	Ankietowani studiujący na (%)		
	I stopniu	II stopniu	innym
Ekonomiczno-Socjologiczny	23,5	15,8	0,1
Filologiczny	19,0	8,9	0,2
Filozoficzno-Historyczny	3,4	1,2	0
Biologii	4,6	3,5	0,2
Chemii	2,4	1,0	0
Fizyki	4,3	0,3	0,1
Studiów Międzynarodowych i Politologicznych	7,5	2,2	0
Wydziały nie objęte szkoleniem	1,1	0,1	0,1
Razem	66,0	33,0	0,7

Źródło: oprac. własne

⁷ Źródło: badanie własne.

Jednym z najważniejszych wyzwań, przed jakimi stają bibliotekarze przygotowujący szkolenie, jest właściwe przedstawienie wiedzy, z jaką chcą zapoznać studentów. Materiał nie może za bardzo nużyć, a podane informacje z jednej strony nie mogą być zbyt szczegółowe, z drugiej jednak kurs powinien spełniać swoje funkcje, czyli przygotowywać studentów pierwszego roku do korzystania z Biblioteki Uniwersyteckiej. Pracownicy biblioteki opracowujący szkolenie przedstawili materiały kursu w różnych formach (znalazły się w nich prezentacje, komiks i filmy), a także starali się pisać przystępnym, lekkim stylem. Jak to wyraźnie pokazują zebrane dane (tabela 3), studenci są zadowoleni z rozmiaru udostępnionych materiałów: 61% oceniło ich długość na „w sam raz”, co także potwierdzają pozytywne opinie wpisane w ankiecie: „Materiał zawierał wszystkie niezbędne informacje potrzebne do korzystania z biblioteki”, „Filmy zasługują na »piątkę« – krótkie i treściwe, nawet oporni zapamiętają informacje w nich zawarte”, „Dobre i zwięzłe wyjaśnienie jak przeglądać zasoby biblioteki”. Oczywiście, nie wszyscy studenci chwalili kurs, w ich wypowiedziach pojawiały się także głosy krytyczne, jak na przykład: „Zbyt duża ilość informacji ogólnych, zbyt mała informacji praktycznych”, „Nudne i zbędne, dokładnie te same informacje uzyskamy w bibliotece podczas zakładania konta”, ale takich opinii było znacznie mniej.

Tab. 3. Procentowe zestawienie ocen długości materiałów szkoleniowych, N=2329

Wydział UŁ	Materiał szkolenia był (%)			
	Za długi	W sam raz	Za krótki	Nie mam zdania
Ekonomiczno-Socjologiczny	7,0	24,5	1,8	6,2
Filologiczny	5,0	17,3	0,9	4,9
Filozoficzno-Historyczny	0,9	2,3	0,3	1,2
Biologii	1,8	5,0	0,3	1,2
Chemii	0,8	2,0	0,2	0,3
Fizyki	0,7	3,3	0	0,7
Studiów Międzynarodowych i Politologicznych	2,0	5,7	0,6	1,5
Wydziały nie objęte szkoleniem	0,1	1,0	0	0,2
Razem	18,3	61,0	4,1	16,3

Źródło: oprac. własne

Bardzo istotnym zagadnieniem jest emocjonalny stosunek studentów do szkolenia. Tu zadanie bibliotekarzy jest jednocześnie trudne i delikatne: szkolenie jest obowiązkowe i musi spełniać wymogi uniwersyteckie, a także dobrze

przygotowywać do korzystania ze zbiorów, jednocześnie nie może zniechęcać do biblioteki. Z drugiej strony, podejście studentów ma wpływ na wyniki, które osiągają we własnych wyszukiwaniach, a dzięki lepiej przyswojonej wiedzy mogą szerzej wykorzystywać zbiory biblioteczne w swoim rozwoju naukowym. Jak to ilustruje tabela 4., 74% studentów określiło szkolenie jako ważne bądź dosyć ważne. Można więc przyjąć, że niechętny kursowi jest co czwarty student. Tutaj jednak wyniki nie są jednoznaczne, ponieważ aż 12% uczestników badania nie potrafiło określić swojego stosunku do szkolenia bibliotecznego. W komentarzach wpisywanych przez studentów pojawiły się oceny wartości materiałów szkolenia zarówno pozytywne: „Materiał zawierał wszystkie niezbędne informacje potrzebne do korzystania z biblioteki”, „łatwe, przyjemne szkolenie”, „Wszystko przedstawione czytelnie i w przystępnej formie”, jak i krytyczne: „Forma »komiksu« prezentującego część treści była bardzo nieczytelna oraz moim zdaniem nie zachęca swoją formą do zapoznania się z materiałem, a raczej wręcz przeciwnie. W części »filmowej« przydałoby się trochę więcej życia, aczkolwiek przy dość krótkich materiałach na szczęście jakoś udało się nie zasnąć”, „Proste rzeczy są wytłumaczone obszernie, te mniej zrozumiałe mogłyby być również omówione nieco szerzej, jak np. sprawa doktoratów”⁸.

Tab. 4. Procentowe zestawienie opinii studentów na temat szkolenia, N=2329

Wydział UŁ	Szkolenie było dla mnie (%)			
	Ważne	Dość ważne	Stratą czasu	Nie mam zdania
Ekonomiczno-Socjologiczny	6,3	23,0	4,9	5,3
Filologiczny	5,4	16,0	3,5	3,0
Filozoficzno-Historyczny	1,3	2,0	0,7	0,6
Biologii	1,2	4,6	1,5	1,1
Chemii	0,6	2,0	0,4	0,3
Fizyki	0,9	2,5	0,7	0,5
Studiów Międzynarodowych i Politologicznych	1,9	5,2	1,5	1,1
Wydziały nie objęte szkoleniem	0,4	0,7	0,8	0,1
Razem	18,0	56,0	14,0	12,0

Źródło: oprac. własne

⁸ Źródło: badanie własne.

W przypadku każdego szkolenia niezbędnym elementem ewaluacji jest ocena kwalifikacji, nabytych w trakcie kursu. Stąd też studenci zostali zapytani o to, jak postrzegają swoje umiejętności w zakresie posługiwania się usługami bibliotecznymi po zapoznaniu się z materiałami szkolenia i zdaniu testu (tabela 5). Niespełna połowa (ponad 46%) z nich stwierdziła, że są one lepsze niż przed kursem, nieco mniej studentów (39,8%) nie odnotowało poprawy swoich kwalifikacji. Ta druga ocena może wynikać z dwóch przyczyn: wielu studentów przystępuje do szkolenia po raz drugi, zaczynając kolejny stopień studiów lub kierunek, często też przychodzą na studia już z wysokimi umiejętnościami w zakresie korzystania ze zbiorów naukowych. Cieszy jednocześnie stosunkowo niewielka liczba osób niezadowolonych ze szkolenia: zaledwie 4,3% studentów uznało, że ich umiejętności pogorszyły się po przebyciu kursu.

Jak już wspomniano powyżej, o tym, że studenci narzekają na konieczność ponownego przystępowania do szkolenia, dowiedzieć się można z komentarzy, na przykład: „nie korzystałam z kursu z racji tego, i byłam wcześniej studentką EkSocu i korzystałam y biblioteki wydziałowej” [zachowano oryginalną pisownię], „to samo szkolenie było zaliczane na pierwszym stopniu, po co drugi raz to samo?”, „Wszystko wiedziałem wcześniej, ponieważ jestem na drugim stopniu tego samego uniwersytetu”. W opiniach uczestników kursu dominują jednak te pozytywne: „Pozwalają mi na wyszukiwanie książek o określonym temacie” [zachowano pisownię oryginalną], „dzięki temu zdałem egzamin”, „Przydatne okazały się informacje m.in. o Wrzutni czy o zbiorach dostępnych w ramach IBUKu, za co serdecznie dziękuję”⁹.

Tab. 5. Procentowe zestawienie oceny umiejętności własnych po szkoleniu, N=2329

Wydział UŁ	Swoje umiejętności po szkoleniu oceniam jako (%)			
	Lepsze	Takie same	Gorsze	Nie mam zdania
Ekonomiczno-Socjologiczny	18,0	16,5	1,2	3,6
Filologiczny	12,5	11,7	1,1	2,7
Filozoficzno-Historyczny	2,1	2,0	0,2	0,2
Biologii	3,4	3,2	0,6	1,1
Chemii	2,0	1,1	0,1	0,2
Fizyki	2,5	1,6	0,1	0,5
Studiów Międzynarodowych i Politologicznych	5,1	3,2	0,7	0,7
Wydziały nie objęte szkoleniem	0,7	0,5	0,1	0
Razem	46,4	39,8	4,3	9,1

Źródło: oprac. własne

⁹ Źródło: badanie własne.

Proponowany przez Bibliotekę Uniwersytetu Łódzkiego kurs przysposobienia bibliotecznego z przyczyn organizacyjnych i personalnych, niestety, nie może być w pełni interakcyjny. Jest to niemożliwe, ponieważ ponad 5000 studentów znajduje się pod opieką merytoryczną zaledwie 4 osób. Dlatego został on tak skonstruowany, aby studenci mogli wykonać go całkowicie samodzielnie, a swoją świeżo nabytą wiedzę sprawdzać na bieżąco, wykonując ćwiczenia. Z wieloletniego doświadczenia osób opiekujących się uczestnikami kursu wiadomo, że wielu studentów pomija część teoretyczną i przystępuje od razu do testu, wielu także nie robi ćwiczeń. Dlatego w ankiecie ewaluacyjnej pojawiło się pytanie o przydatność ćwiczeń i o to, czy pomagały one w uporządkowaniu zdobytych umiejętności (tabela 6). Cieszy fakt, że niemal połowa ankietowanych studentów (48,5%) odpowiedziała na to pytanie pozytywnie, oceniając ćwiczenia jako przydatne i pomocne. Nieco mniej niż 30% przyznało się do tego, że w ogóle z nich nie korzystali; prawdopodobnie można do nich dodać przynajmniej część osób które „nie miały zdania”. Pozytywnym zjawiskiem jest także to, że jedynie nieco ponad 6% studentów określiło zamieszczone w kursie ćwiczenia jako „bez sensu”.

Tab. 6. Ocena ćwiczeń zawartych w szkoleniu – zestawienie procentowe, N=2329

Wydział UŁ	Ćwiczenia w szkoleniu były (%)			
	Pomocne	Nie zrobiłem	Bez sensu	Nie mam zdania
Ekonomiczno-Socjologiczny	19,0	10,8	2,4	7,3
Filologiczny	13,0	8,5	1,4	5,1
Filozoficzno-Historyczny	1,8	1,7	0,3	0,9
Biologii	3,9	2,4	0,9	1,2
Chemii	2,0	0,8	0,3	0,2
Fizyki	2,4	1,6	0,2	0,5
Studiów Międzynarodowych i Politologicznych	5,5	2,0	0,7	1,5
Wydziały nie objęte szkoleniem	0,8	0,4	0	0,1
Razem	48,5	28,1	6,3	16,7

Źródło: oprac. własne

Kolejne pytanie ankiety dotyczyło zasad korzystania z biblioteki. Liczba kolekcji oraz zróżnicowane metody wyszukiwania mogą stanowić dla niektórych studentów pierwszego roku pewną barierę. Stąd ważna jest ich ocena własna dotycząca zasad korzystania ze zbiorów. Dla ponad 80% ankietowa-

nych zasady korzystania z BUŁ były przystępne i ich opinia także była pozytywna. Jako skomplikowane oceniło je nieco ponad 8% (tabela 7).

Tab. 7. Ocena zasad korzystania Biblioteki UŁ – zestawienie procentowe, N=2329

Wydział UŁ	Zasady korzystania z BUŁ są (%)			
	Jasne i klarowne	W porządku	Skomplikowane	Nie mam zdania
Ekonomiczno-Socjologiczny	12,4	21,0	3,4	2,6
Filologiczny	8,7	15,3	2,3	1,9
Filozoficzno-Historyczny	2,1	1,8	0,5	0,2
Biologii	2,1	4,8	0,9	0,5
Chemii	1,2	1,8	0,2	0,1
Fizyki	2,3	2,0	0,2	0,2
Studiów Międzynarodowych i Politologicznych	3,2	5,2	0,9	0,5
Wydziały nie objęte szkoleniem	0,8	0,5	0	0
Razem	32,8	52,5	8,3	6,0

Źródło: oprac. własne

Szkolenie biblioteczne kończy się testem, którego pozytywny wynik skutkuje zaliczeniem przedmiotu. Jak już zaznaczono to wyżej, część studentów nie czyta w ogóle treści zawartych w kursie (często sami się do tego przyznają) i od razu podchodzi do testu. Jest to szczególnie zrozumiałe w przypadku osób, które muszą zdobywać zaliczenie kolejny raz (nowe studia, drugi lub trzeci stopień studiów). Poprzednia edycja ankiety ewaluacyjnej (jak również ogromna liczba „poprawek” zaliczenia) wykazała, że test z dużą ilością informacji o bibliotece jest dla studentów nieprzystępny i za trudny. Studenci narzekali na to, że muszą zapamiętywać godziny otwarcia Biblioteki i inne szczegóły, które w każdej chwili mogą sprawdzić na stronie internetowej. Dlatego osoby przygotowujące szkolenie zdecydowały, aby całkowicie zmienić zasady testu i skoncentrować jego pytania wyłącznie na umiejętnościach związanych z korzystaniem z zasobów. W ten sposób w teście znalazły się trzy zadania dotyczące wyszukiwania książek, czasopism i materiałów elektronicznych. Każdy student, aby rozwiązać test, musi znaleźć określoną pozycję w Katalogu Głównym lub multiwyszukiwarce i odpowiedzieć na proste pytanie. Taka formuła okazała się znacznie łatwiejsza i bardziej użyteczna dla studentów. Dzięki temu 3/4 osób wypełniających ankietę określiło test jako

„w porządku” (tabela 8). Co do 10% studentów, dla których test jest „trudny”, warto może przytoczyć dwie opinie osób ankietowanych: „Dobrze, że test był w końcu praktyczny. Pytania dotyczyły tych rzeczy, z których studenci korzystają najczęściej. Uważam, że nie ma potrzeby pytać o bardziej skomplikowane sposoby wypożyczania z bibliotek, gdyż na miejscu pracują kompetentne panie, które zawsze służą pomocą.”, „Uważam, że jeżeli ktoś nie jest w stanie odpowiedzieć na te pytania bez przeglądania materiałów, w ogóle nie powinien podejmować się studiowania...”¹⁰.

Tab. 8. Ocena trudności testu zaliczeniowego – zestawienie procentowe, N=2329

Wydział UŁ	Test zaliczeniowy był (%)			
	Łatwy	W porządku	Trudny	Nie mam zdania
Ekonomiczno-Socjologiczny	0,9	30,0	3,9	4,6
Filologiczny	0,9	20,7	2,9	3,6
Filozoficzno-Historyczny	0,3	3,3	0,5	0,5
Biologii	0,2	6,2	0,9	1,0
Chemii	0,1	2,7	0,3	0,3
Fizyki	0,3	3,8	0,3	0,4
Studiów Międzynarodowych i Politologicznych	0,4	7,1	1,2	1,1
Wydziały nie objęte szkoleniem	0,1	1,1	0	0,1
Razem	3,2	75,0	10,0	11,5

Źródło: oprac. własne

Ostatnie pytanie ankiety miało wskazać, czy studenci w jakiś sposób próbują skorzystać z dostępnej pomocy w trakcie kursu i rozwiązywania testu. Okazuje się, niestety, że zdecydowana większość (ponad 92%) podchodzi do szkolenia samodzielnie. Pomimo faktu, że mają trudności z rozwiązaniem testu nie tylko nie przychodzi im do głowy, żeby rozwiązać go wspólnie z kolegami, ale nawet, żeby przyjść do biblioteki i poprosić o pomoc. Nadal często zdarza się, że trzy próby zaliczenia, jakie ma standardowo każdy przystępujący do kursu to za mało, ale rzadko (jak to widać w tabeli 9) studenci pomyślą o jakimkolwiek wsparciu.

¹⁰ Źródło: badanie własne.

Tab. 9. Podjęta strategia zaliczenia testu – zestawienie procentowe, N=2339

Wydział UŁ	Test rozwiązywałem (%)			
	Samodzielnie	Z kolegami	W bibliotece	Nie mam zdania
Ekonomiczno-Socjologiczny	36,5	1,4	0,3	1,2
Filologiczny	26,3	1,2	0,1	0,6
Filozoficzno-Historyczny	4,3	0,1	0	0,2
Biologii	7,8	0,4	0	0,1
Chemii	3,0	0,2	0	0,1
Fizyki	4,3	0,2	0	0,2
Studiów Międzynarodowych i Politologicznych	9,0	0,3	0,1	0,4
Wydziały nie objęte szkoleniem	1,3	0	0	0
Razem	92,5	3,8	0,6	2,7

Źródło: oprac. własne

Wnioski

Wyniki drugiej ankiety ewaluacyjnej szkolenia bibliotecznego świadczą o tym, że praca bibliotekarzy nad przystępnością kursu i testu zaliczającego wpłynęła pozytywnie na ich całościowy odbiór. W porównaniu z ankietą z roku akademickiego 2014-2015 (Jerzyk-Wojtecka, 2017) zarówno samo procentowe zestawienie odpowiedzi, jak i opinie studentów uległy dużej zmianie na korzyść dla szkolenia.

Wyniki poprzedniej ankiety zmobilizowały zespół przygotowujący szkolenie do wprowadzenia zmian, które miały na celu ułatwienie studentom przyswojenia materiałów oraz zdanie testu. Prezentacje zostały nieco skrócone, pozostawiono w nich najistotniejsze (z punktu widzenia osób rozpoczynających studia) zagadnienia. Test, jak to już było wspomniane wcześniej, został zupełnie zmodyfikowany. Dotychczasowe pytania, oparte na zapamiętanych z kursu informacjach, zastąpiły trzy zadania, których celem było sprawdzenie umiejętności wyszukiwania w Katalogu Głównym i multiwyszukiwarce.

Zmiany te wpłynęły na odbiór szkolenia przez studentów, co wyraźnie pokazują wyniki ankiety z obu badań (2016/2017 i 2014/2015), na przykład w pytaniach dotyczących długości materiału szkolenia oraz poziomu trudności testu. W pierwszym przypadku w ankiecie z 2014–2015 było 52% ocen negatywnych (za długie), w omawianej już tylko 18,3%. Test jako za trudny w pierwszym badaniu określiło 37,4% studentów, w drugim jedynie 10% (Tamże). Również w przypadku drugiej ankiety zmienił się stosunek emocjo-

nalny studentów do szkolenia – mniej jest dopisanych w pytaniach opinii negatywnych.

Wyniki omówionego wyżej badania są dla bibliotekarzy pracujących nad szkoleniem e-learningowym istotną informacją, jakie elementy kursu należy jeszcze dopracować. W chwili obecnej trwają prace nad nowymi filmowymi przewodnikami po bibliotece, zastanawiamy się też nad odejściem od formuły komiksu, do której spora część studentów podchodzi krytycznie. Problemem, który ujawnił się w obu badaniach jest powtarzające się szkolenie na I i II (a czasem III) stopniu studiów. Warto więc wspólnie z dziekanatami poszczególnych wydziałów zastanowić się, czy można dać studentom możliwość jednokrotnego podchodzenia do tego zaliczenia. Uniwersytet Łódzki w chwili pisania tego tekstu jest w trakcie przetargu na nowe narzędzie do przeszukiwania zbiorów elektronicznych (multiwyszukiwarke), co także wpłynie na przyszłoroczną formułę kursu.

Powyższe uwagi nasuwają ostateczny wniosek, iż zmieniające się nieustannie system biblioteczny i zakres usług Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego z jednej strony, a potrzeby informacyjne studentów z drugiej powodują, że wysiłek wkładany w przygotowanie kursu trwa praktycznie cały rok akademicki. Jednocześnie cały czas bibliotekarze przygotowujący szkolenie starają się dbać o jego merytoryczną jakość i dopasowanie do potrzeb studentów.

Bibliografia

- Babbie, Earl (2013). *Podstawy badań społecznych*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Ewaluacja (b.d.). W: *Słownik Języka Polskiego*. Wydawnictwo Naukowe PWN. Pobrane 4 kwietnia 2019, z: <https://sjp.pwn.pl/sjp/ewaluacja;2557271.html>
- Giddens, Anthony (2001). *Nowoczesność i tożsamość. „Ja” i społeczeństwo w epoce późnej nowoczesności*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Hernon, Peter & Dugan, Robert E. & Matthews, Joseph R. (2014). *Getting Started with Evaluation*. Chicago: American Library Association.
- Jerzyk-Wojtecka, Justyna (2017). Szkolenia biblioteczne online w Bibliotece Uniwersytetu Łódzkiego. Wyniki ankiety ewaluacyjnej. *Acta Universitatis Lodzensis. Folia Librorum*, 1(24), 111–129.
- Penniman, David W. & Woodsworth, Anne (2012). *Contexts for Assessment and Outcome Evaluation in Librarianship*. Bingley: Emerald Group Publishing Limited.
- Rossi, Peter H. & Lipsey, Mark W. & Freeman, Howard E. (2004). *Evaluation: A Systematic Process*. Newbury Park, CA: Sage.
- Sztabiński, Paweł & Sztabiński, Franciszek & Sawiński, Zbigniew (red.) (2004). *Nowe metody, nowe podejścia badawcze w naukach społecznych*. Warszawa: Wydawnictwo IFiS PAN.
- Zalewski, Dariusz (2009). Possibilities and limitations concerning the use of evaluation outcomes by public institution. In: A. Haber, M. Szalaj (eds.), *Evaluation in the making. Context and methods* (p. [13]–26). [Warsaw]: Ministry of Regional Development, PARP.

Library training at the University of Lodz Library in the eyes of students: discussion of the results of the evaluation survey

ABSTRACT: The article describes the basic methodological issues of the evaluation practices in public institutions. Supported with the results of the library training evaluation survey, the students' attitude to the course and their skills assessment of the library service knowledge was characterized. In conclusion, the demands for further students' opinion surveys and continuous adjustments of the training to the needs of the academic youths have been made.

KEYWORDS: library training, e-learning, evaluation, survey research, Library University of Lodz