

AUTOR

mgr Wiesława Krakowska
w.krakowska@aon.edu.pl

POTRZEBY INFORMACYJNE STUDENTÓW WYDZIAŁU ZARZĄDZANIA I DOWODZENIA – WYNIKI BADAŃ WŁASNYCH

Słowa kluczowe: potrzeba, informacja, potrzeby informacyjne, Wirtualna Uczelnia, Wydział Zarządzania i Dowodzenia

Rozwój każdej organizacji związany jest ze sprawnym jej zarządzaniem. Jako proces nie może obejść się bez pełnej informacji o zmianach zachodzących w jej otoczeniu. Informacja jest przez to przedmiotem zainteresowania nauk o zarządzaniu. Aby podmiotów decydujących o kierunkach podejmowanych w organizacji działań nie zalał nadmiar informacji oraz aby skutecznie nią zarządzać realizowane są procesy informacyjne. W ich ramach poprzez analizę potrzeb informacyjnych prowadzi się ocenę zakresu (ilości i jakości) informacji w funkcjonującym systemie informacyjnym. Istotne znaczenie w określaniu tych potrzeb ma podmiot (czynnik ludzki), mimo że współczesne systemy informacyjne oparte są na technologii informacyjnej¹.

Wielkość organizacji jest czynnikiem określającym potrzeby informacyjne, przy czym im większa organizacja tym większa konieczność zarządzania informacją. Ponadto, jeśli organizacja składa się z kilku jednostek organizacyjnych, to rozbudowany system informacyjny jest jak najbardziej pożądany. Należy również pamiętać o systemie komunikacji i wymiany informacji pomiędzy jej pracownikami (użytkownikami)². Pracownicy uczelni podobnie jak studenci należą do użytkowników systemu informacyjnego.

Istotą niniejszego artykułu jest przedstawienie wyników badań empirycznych, które uzyskano w procesie identyfikacji potrzeb informacyjnych studentów Wydziału Zarządzania i Dowodzenia AON. Badania dotyczyły potrzeb informacyjnych generowanych przez studentów w procesie przebiegu i organizacji studiów. Ponadto proces badawczy obejmował określenie moż-

¹ L. Kiełtyka, *Komunikacja w zarządzaniu. Techniki, narzędzia i formy przekazu informacji*, Agencja Wydawnicza PLACET, Warszawa, 2002, s. 375.

² Z. Martyniak, *Zarządzanie informacją i komunikacją*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Kraków, 2000, s. 22.

liwości zaspokojenia potrzeb informacyjnych studentów przez wykorzystanie systemu informacyjnego, jakim jest Wirtualna Uczelnia. Zasadniczą częścią artykułu są wyniki badań własnych przeprowadzonych na potrzeby opracowania pracy magisterskiej³.

Zasadniczy cel badań określono w postaci pytania: *w jakim zakresie Wirtualna Uczelnia zaspokaja potrzeby informacyjne studentów Wydziału Zarządzania i Dowodzenia?*

W związku z tak określonym problemem badawczym, konieczne było uzyskanie odpowiedzi na następujące problemy szczegółowe:

1. Co to jest potrzeba informacyjna?
2. Jakie są potrzeby informacyjne studentów Wydziału Zarządzania i Dowodzenia?
3. Jak w praktyce – poprzez Wirtualną Uczelnię – zaspokajane są potrzeby informacyjne studentów?

W celu rozwiązania przedstawionego problemu badawczego wykorzystano metodę badań sondażowych, technikę ankiety. Narzędziem badawczym był arkusz ankiety.

W lutym 2015 roku zostały przeprowadzone badania dotyczące określenia potrzeb informacyjnych studentów Wydziału Zarządzania i Dowodzenia oraz możliwości ich zaspokojenia przez system informacyjny Wirtualna Uczelnia. Próba została objęta studenci studiów pierwszego stopnia pierwszego roku kierunku lotnictwo, studiujący zarówno w formie stacjonarnej, jak i niestacjonarnej. Ankiety wypełniło 80 losowo wybranych osób, co stanowiło 50% badanej populacji. Wśród ankietowanych było 60 studentów studiów stacjonarnych i 20 studiów niestacjonarnych. W sposób poprawny ankiety wypełniło 68 respondentów (48 studiów stacjonarnych i 20 studiów niestacjonarnych). Ogólnie w badaniu uczestniczyło 68 studentów, w tym 44 kobiety i 24 mężczyźni.

Potrzeba informacyjna

Na podstawie wniosków z przeprowadzonej analizy literatury przedmiotu można stwierdzić, że potrzeby informacyjne stanowią lukę informacyjną określającą niedobór wiedzy na dany temat. Ustalenie potrzeb informacyjnych uczestników (personelu) organizacji jest niezwykle trudne. Aby poprawnie tego dokonać należy dokładnie zidentyfikować wszystkich użytkowników: rozpoznać ich sytuacje decyzyjne, opisać modele tych sytuacji oraz uzyskać wiedzę na temat posiadanych przez nich zasobów informacyjnych⁴.

³ W. Krakowska, *Rola Wirtualnej Uczelni w zaspokajaniu potrzeb informacyjnych studentów Wydziału Zarządzania i Dowodzenia*, praca magisterska, AON, Warszawa, 2015.

⁴ Por. J. Oleński, *Ekonomika informacji. Podstawy*, PWE, Warszawa, 2001, s. 224.

Potrzebami informacyjnymi są także informacje wymagane przez danego użytkownika, do których można zaliczyć m.in.: opinie, prognozy, diagnozy, dane faktograficzne itp. Są one niezbędne dla użytkownika ze względu na jego określony cel działania, a także na przewidywania co do zaistniałych okoliczności towarzyszących temu działaniu⁵.

W systemach informacyjnych zaspokajających potrzeby informacyjne użytkowników, należy uwzględnić to, iż mogą pojawić się w nich wiadomości zawierające treści niepotrzebne, dublujące się lub po prostu ich brak. Określenie przydatności niektórych informacji dla danego użytkownika następuje dopiero po ich otrzymaniu, np. czy daną książkę warto było przeczytać, dowiemy się dopiero po jej przeczytaniu. Ponadto z praktyki działania wynika, że brak potrzeby danej informacji w danym momencie i miejscu nie oznacza, iż nie będziemy jej potrzebowali w przyszłości. Ważne jest przy tym określenie własnych potrzeb informacyjnych.

Potrzeby informacyjne organizacji determinowane są przede wszystkim przez odbiorców informacji, ich umiejętności i możliwości wykorzystania. Trudność w zaspokajaniu potrzeb informacyjnych wynika również z konieczności przewidywania przyszłych sytuacji organizacyjnych, które generują potrzeby w momencie pojawienia się problemu, a niedostatek informacji uniemożliwia ich zaspokojenie.

W związku z tym, należy sobie przede wszystkim uświadomić, czym jest „potrzeba”. Doznanie potrzeby jest, ogólnie mówiąc, tym samym co doznanie braku czegoś lub niemożności zachowania się w normalny sposób, jest poczuciem, że doznającemu byłoby lepiej, gdyby mógł za pomocą tego czegoś lub w toku owego „zwykłego” zachowania się osiągnąć pożądaną stan, którego jest pozbawiony. Mówiąc o potrzebach mamy przeważnie na myśli potrzeby podstawowe, tj.: potrzeba pożywienia, tlenu, wody, ruchu itp. Jednak człowiek doznaje także potrzeb wyższego rzędu, np.: potrzeby bezpieczeństwa, przynależności, dominowania, czy też potrzeby poszerzenia granic swej wiedzy⁶.

Według W. Flakiewicza potrzebą informacyjną jest *odczuwalny brak informacji wyznaczony zakresem luki informacyjnej obserwatora, a więc brak określonej wiedzy, którą obserwator chce otrzymać*⁷. Autor powiązał bezpośrednio potrzebę informacyjną ze sposobem jej zaspokojenia przez szeroko rozumianą obserwację. Zwraca również uwagę na występowanie trzech wymogów obserwacji: zakres i strukturę informacji zebranych bezpośrednio w toku obserwacji, informacje wynikowe, które kształtują obraz ostateczny

⁵ http://mfiles.pl/pl/index.php/Potrzeby_informacyjne [dostęp: 27.11.2014].

⁶ J. Zieleniewski, *Organizacja i zarządzanie*, PWN, Warszawa, 1981, s. 516.

⁷ W. Flakiewicz, *Systemy informacyjne w zarządzaniu*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa, 2002, s. 28.

przeprowadzonej obserwacji oraz metody i procedury przekształcające informacje zebrane w informacje wynikowe⁸.

A. Zając pod pojęciem potrzeb informacyjnych rozumie zbiór treści, takich jak: dane, wiadomości czy informacje, które są niezbędne do wypełnienia misji oraz osiągnięcia celów przedsiębiorstwa w sposób skuteczny i efektywny. Zależą one bezpośrednio od osób, które będą wykorzystywały informację a podstawą ich powstawania są zmiany zachodzące wewnątrz organizacji i jej otoczeniu⁹.

Potrzeba informacyjna rozumiana jako luka informacyjna przedstawiana jest także przez J. Oleńskiego. Postrzega ją jako różnicę pomiędzy zasobami informacyjnymi posiadanymi a informacjami, które są niezbędne do racjonalnego i efektywnego działania w konkretnej sytuacji, a jej rozmiar uzależniony jest do postępu technicznego, cywilizacyjnego i organizacyjnego, któremu podlega współczesne społeczeństwo¹⁰.

Z kolei M. Próchnicka uważa, iż powstawanie potrzeby informacyjnej jest bezpośrednio związane z celowym zachowaniem człowieka i zmierza do zrealizowania określonych zadań i rozwiązywania problemów. Jest ona określona w zbiorze ludzkich potrzeb i stanowi obiektywne warunki realizacji jego zamierzeń¹¹. Autorka uważa również, iż zdefiniowanie istoty pojęcia określanego terminem „potrzeby informacyjne” niesie za sobą poważne problemy. Jest to związane przede wszystkim z niezależnością ich kształtowania się oraz występowania w relacji z bardziej ogólnymi potrzebami ludzkimi, których chęć zaspokojenia może wywołać zachowania informacyjne¹².

P. Sienkiewicz uważa, iż wyrazem potrzeb informacyjnych w organizacji jest występujące zjawisko popytu informacyjnego, mające na celu ograniczenie lub likwidację luki informacyjnej. Według niego istnienie luki informacyjnej jest podstawową przyczyną powstawania każdego systemu informacyjnego organizacji, gdyż jest przejawem braku odpowiedniej informacji, a system powinien zapewnić jej zaspokojenie¹³.

Jeśli istnieje luka informacyjna, to członkowie organizacji zgłaszają zapotrzebowanie na określone informacje i tworzą popyt informacyjny. Informacje występują wówczas jako:

- informacje już posiadane (będące w ciągłej dyspozycji);
- informacje dostępne (posiadane i które można pozyskać z otoczenia);

⁸ Tamże, s. 28.

⁹ <http://janek.ae.krakow.pl/~zajaca/artykuly/badanie%20potrzeb%20inf.pdf> [dostęp: 01.12.2014].

¹⁰ J. Oleński, *Ekonomika...*, s. 20.

¹¹ M. Próchnicka, *Informacja a umysł*, UNIVERSITAS, Kraków, 1990, s. 9.

¹² Tamże, s. 28.

¹³ M. Wrzosek, *Procesy informacyjne w zarządzaniu organizacją zhierarchizowaną*, AON, Warszawa, 2010, s. 104.

- informacje realne (dostępne i te, do których dostęp jest utrudniony).

Popyt występuje w ramach informacji posiadanych oraz jako relacja między informacją posiadaną a dostępną oraz pomiędzy realną a potencjalną.

Jeśli występuje popyt informacyjny musi także istnieć podaż informacji, w dobie społeczeństwa informacyjnego realizowane to jest poprzez tworzenie wyspecjalizowanych służb informacyjnych organizacji oraz specjalistyczne systemy informowania kierownictwa¹⁴.

Powyższe rozważania stanowią podstawę wniosku, że poprzez potrzeby informacyjne wyrażamy również chęć posiadania określonego rodzaju zasobów informacyjnych, dotyczących rozwiązania jakiegoś problemu decyzyjnego lub interpretacji konkretnych zdarzeń, do których możemy zaliczyć m.in.: opinie, diagnozy, prognozy, dane faktograficzne itp., niezbędne dla użytkownika ze względu na jego określony cel działania, a także na konieczność przewidywania co do zaistniałych okoliczności towarzyszących takiemu działaniu¹⁵.

W wyniku przeprowadzonej analizy literatury można przyjąć, iż *potrzeba informacyjna jest luką informacyjną, postrzeganą przez podmiot ją identyfikujący jako różnica między wiedzą posiadaną a wiedzą pożądaną*¹⁶.

Na podstawie powyższych ustaleń można wnioskować, że potrzeby informacyjne mogą być zarówno indywidualne, czyli dotyczące danej jednostki, jak i grupowe. Powinny być one poddawane procedurze obiektywizacji ze względu na rzeczywistą wymagalność przez użytkowników.

Wiele trudności sprawia prawidłowa identyfikacja potrzeb informacyjnych. Uświadomienie i poznanie czynników je kształtujących będzie miało wpływ na generowanie potrzeb i dostosowanie elementów procesu ich zaspokajania na bardziej skuteczne i efektywne.

Do czynników tych zaliczamy m.in.:

- strukturę organizacji, zasoby informacyjne;
- liczbę użytkowników i generatorów informacji;
- zaawansowanie technologiczne narzędzi pozyskiwania informacji;
- umiejętności użytkownika w zakresie samodzielnego pozyskania informacji¹⁷.

Zdobycie nowych informacji przez użytkownika niesie za sobą również zmianę potrzeb informacyjnych, mających na celu poszerzenie swej wiedzy, podniesienie kwalifikacji oraz rozwinięcie zdolności.

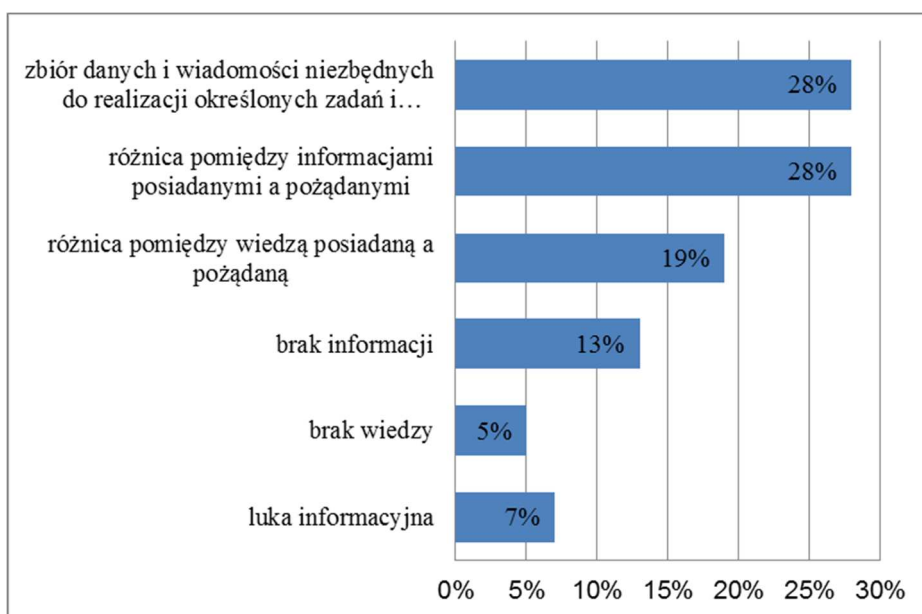
¹⁴ Tamże, s. 104.

¹⁵ http://mfiles.pl/pl/index.php/Potrzeby_informacyjne [dostęp: 09.12.2014].

¹⁶ G. Michalewski, *Potrzeby informacyjne w procesie decyzyjnym Polskiego Kontyngentu Wojskowego*, Warszawa, 2014, s. 43.

¹⁷ Tamże, s. 44.

Aby móc zbadać potrzeby informacyjne, należało dowiedzieć się, co pod tym pojęciem rozumieją studenci (respondenci ankiety). W wyniku przeprowadzonych badań stwierdzono, iż 28% badanych uznało, iż *potrzeba informacyjna to różnica pomiędzy informacjami posiadanymi a pożądanymi*. Taka sama liczba respondentów stwierdziła, iż jest to *zbiór danych i wiadomości niezbędnych do realizacji określonych zadań i osiągnięcia zamierzonego celu*. Z kolei 19% badanych postrzega *potrzebę informacyjną jako różnicę pomiędzy wiedzą posiadaną a pożądaną*, a według 13% jest to po prostu *brak informacji*. Za *lukę informacyjną* uznało tylko 7% ankietowanych, mimo iż określenie to bardzo często pojawiało się wśród osób definiujących to pojęcie (W. Flakiewicz, J. Oleński). Powyższe wyniki przedstawia wykres 1.



Źródło: opracowanie własne.

Wykres 1. Rozumienie pojęcia *potrzeba informacyjna*

Identyfikacja potrzeb informacyjnych studentów

Ważnym elementem działalności każdej uczelni jest określenie potrzeb informacyjnych studentów oraz możliwości ich jak najlepszego zaspokojenia. W obecnej sytuacji (społeczeństwo informacyjne) istotne jest, aby dostęp do informacji był możliwie szybki, tani oraz nieograniczony czasem i miejscem.

Z przeprowadzonych badań wynika, że studenci pierwszego roku potrzebują innych informacji niż ich starsi koledzy. Aby móc funkcjonować w uczelni, należy przede wszystkim poznać jej strukturę organizacyjną oraz rozmieszczenie poszczególnych komórek i jednostek organizacyjnych. W powszechnej opinii studentów najważniejszym miejscem dla każdego studenta, w którym otrzyma niezbędne informacje, jest dziekanat uczelni. Tutaj odbiera się i oddaje indeksy, legitymacje, karty egzaminacyjne oraz składa podania dotyczące, np.: dodatkowych terminów egzaminów, urlopów, stypendiów, czy miejsca w domu studenckim.

Wyniki przeprowadzonych badań wskazują, że student w trakcie studiowania musi zaspokoić potrzeby informacyjne dotyczące spraw bieżących, takich jak:

- plan zajęć i sesji egzaminacyjnej;
- uzyskane oceny podczas zaliczeń i egzaminów;
- przynależność do grup studenckich;
- dane finansowe (naliczone należności i wpłaty);
- wybór i zapisy na przedmioty wybieralne (fakultety) oraz promotorów;
- możliwość kontaktu z pracownikami administracyjnymi i dydaktycznymi uczelni;
- możliwości uzyskania stypendiów;
- plan uczelni (lokalizacja sal dydaktycznych, biblioteki, hali sportowej itp.);
- ogłoszenia i komunikaty władz uczelni.

W efekcie przeprowadzonych badań udowodniono, iż studenci Wydziału posiadają zróżnicowane potrzeby informacyjne, które są warunkowane zmiennymi czynnikami. Można zakładać, że do czynników warunkujących potrzeby informacyjne studentów należą m.in.: rok studiów, rodzaj studiów, aktywność informacyjna studenta, zaangażowanie w proces dydaktyczny, wyniki w nauce, itp.

W zasadzie nie podlega dyskusji teza, że w czasach społeczeństwa informacyjnego zaspokojenie większości, a nawet wszystkich, potrzeb informacyjnych studentów powinno być możliwe poprzez sprawnie działający system informacyjny uczelni oraz jego stronę internetową.

System informacyjny każdej organizacji składa się z uporządkowanych elementów, które są ze sobą powiązane. Służy on do zbierania, gromadzenia, przechowywania i dystrybucji zawartych w nim informacji. Prawidłowo zorganizowany powinien dostarczać informacji osobom, które jej potrzebują z uwzględnieniem ich potrzeb. Aby system informacyjny mógł sprawnie funkcjonować, należy określić ilość i rodzaj informacji, określić ich odbiorców, ustalić dane dotyczące liczby i jakości kanałów informacyjnych, czasu przepływu oraz wybrać najkorzystniejsze techniczne środki ich przekazywania, przetwarzania i przechowywania.

W kontekście powyższych ustaleń można wnioskować, że systemem informacyjnym służącym do zaspokajania potrzeb informacyjnych studentów Wydziału Zarządzania i Dowodzenia jest Wirtualna Uczelnia (WU). Do najważniejszych jej cech możemy zaliczyć nieograniczoność w dostępie (czas, miejsce, ilość użytkowników), oraz prostotę obsługi i jej niskie koszty. Podkreśla ona również nowoczesny wizerunek Uczelni oraz jej atrakcyjność.

Przykładowymi informacjami udostępnianymi przez moduł Wirtualna Uczelnia są:

- dane personalne studenta oraz dydaktyka;
- oceny studenta;
- informacja o przebiegu studiów (urlopy, przeniesienia itd.);
- informacje o opłatach;
- plan zajęć;
- informacje o pracy dyplomowej;
- komunikaty i ogłoszenia wysyłane przez dydaktyków i pracowników administracyjnych Uczelni do studenta.

Każdy student po zalogowaniu do WU może dowiedzieć się, do której grupy wykładowej i ćwiczeniowej należy, z kim będzie miał zajęcia z danego przedmiotu, a także zdobyć informacje na temat pracy dyplomowej oraz poznać terminy egzaminów bez wychodzenia z domu. Otrzyma również informację o tym, jaką ma średnią ocen za dany semestr studiów oraz posiada możliwość wygenerowania indywidualnego podziału godzin.

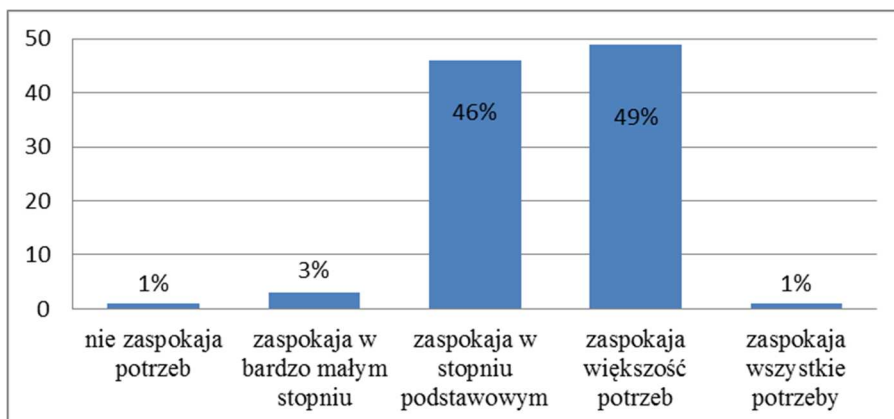
W celu zbadania, w jakim zakresie (stopniu) Wirtualna Uczelnia realizuje potrzeby informacyjne studentów Wydziału Zarządzania i Dowodzenia, został wygenerowany problem, do którego przypisano sugerowane rozwiązania (odpowiedzi). Ankietowani mieli do wyboru następujące odpowiedzi:

- nie zaspokaja potrzeb;
- zaspokaja w bardzo małym stopniu;
- zaspokaja w stopniu podstawowym;
- zaspokaja większość potrzeb;
- zaspokaja wszystkie potrzeby.

W wyniku przeprowadzonych badań ustalono, iż 49% respondentów jest zdania, że Wirtualna Uczelnia zaspokaja większość potrzeb informacyjnych studentów. Natomiast 46% uznało, iż są one zaspokajane w stopniu podstawowym, tylko 1% wybrał skrajne odpowiedzi. Na tej podstawie można stwierdzić, iż WU stanowi podstawowe źródło informacji o przebiegu i organizacji studiów. Wyniki badań przedstawia wykres 2.

Reasumując zgromadzoną dotychczas wiedzę, można jednoznacznie stwierdzić, że Wirtualna Uczelnia posiada bardzo duże możliwości informacyjne z zakresu przebiegu i organizacji studiów i powinna w pełni zaspokajać potrzeby informacyjne studentów WZiD. Istotne jest tylko, aby wszystkie

możliwości, jakie posiada były w pełni wykorzystane, a informacje na bieżąco uzupełniane i aktualizowane.



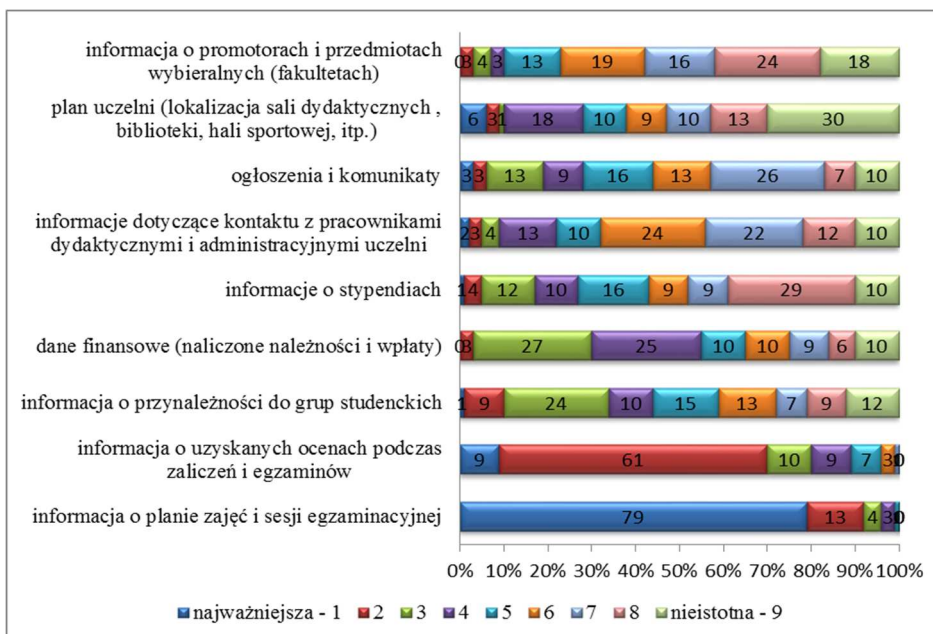
Źródło: opracowanie własne.

Wykres 2. Zakres (stopień) zaspokajania potrzeb informacyjnych studentów przez Wirtualną Uczelnię

Praktyczne aspekty przeprowadzonych badań

W ramach przeprowadzonych badań ustalono także, które z potrzeb informacyjnych są dla studentów najważniejsze. W tym celu ankietowanych poproszono o uszeregowanie od 1 do 9 następujących wskaźników potrzeb informacyjnych (przyjmując, że 1 – *najważniejsza potrzeba informacyjna*, 9 – *nieistotna*):

- informacja o planie zajęć i sesji egzaminacyjnej;
- informacja o uzyskanych ocenach podczas zaliczeń i egzaminów;
- informacja o przynależności do grup studenckich;
- dane finansowe (naliczone należności i wpłaty);
- informacje o stypendiach;
- informacje dotyczące kontaktu z pracownikami dydaktycznymi i administracyjnymi uczelni;
- ogłoszenia i komunikaty;
- plan uczelni (lokalizacja sal dydaktycznych, biblioteki, hali sportowej, itp.);
- informacja o promotorach i przedmiotach wybieralnych (fakultetach).



Źródło: opracowanie własne.

Wykres 3. Najważniejsze potrzeby informacyjne

Z powyższego wykresu wynika, iż za najważniejszą potrzebę informacyjną 79% ankietowanych uznało informację o planie zajęć i sesji egzaminacyjnej. Tę informację również jako drugą wskazało 13% badanych. Kolejną ważną potrzebą informacyjną jest informacja o uzyskanych ocenach podczas zaliczeń i egzaminów – 9% respondentów wskazało ją jako najważniejszą, a 61% jako drugą pod względem ważności. O ważności tych dwóch potrzeb świadczy również fakt, iż nikt z ankietowanych nie wskazał ich na miejscu 9 jako potrzeby nieistotnej.

Do ważniejszych potrzeb informacyjnych możemy zaliczyć: dane finansowe, czyli naliczone należności i dokonane wpłaty (27% respondentów wskazało na miejscu 3, a 25% na miejscu 4) oraz informację o przynależności do grup studenckich (24% respondentów wskazało na miejscu 3 i 10% na miejscu 4). Co trzeci respondent (30%) uważa za nieistotną informację o planie uczelni dotyczącą lokalizacji sal dydaktycznych, biblioteki, hali sportowej itp., a co piąty (18%) informację o promotorach i przedmiotach wybieralnych, czyli fakultetach.

Analizując powyższe, można stwierdzić, iż do najważniejszych potrzeb informacyjnych studentów Wydziału Zarządzania i Dowodzenia możemy zaliczyć: informację o planie zajęć i sesji egzaminacyjnej, informację o uzyskanych ocenach podczas zaliczeń i egzaminów, informację o danych finansowych oraz informację o przynależności do grup studenckich.

W wyniku przeprowadzonych badań określono stopień zaspokojenia potrzeb informacyjnych przez Wirtualną Uczelnię. W celu uzyskania wymaganej wiedzy ankietowani mieli możliwość określenia stopnia realizacji potrzeb informacyjnych. Respondenci zostali zapytani o ocenę zdefiniowanych potrzeb informacyjnych, dla których przyjęto następujące wskazania: 1 – zaspokojenie potrzeb informacyjnych w stopniu niewystarczającym, 2 – wystarczającym; 3 – dobrym.

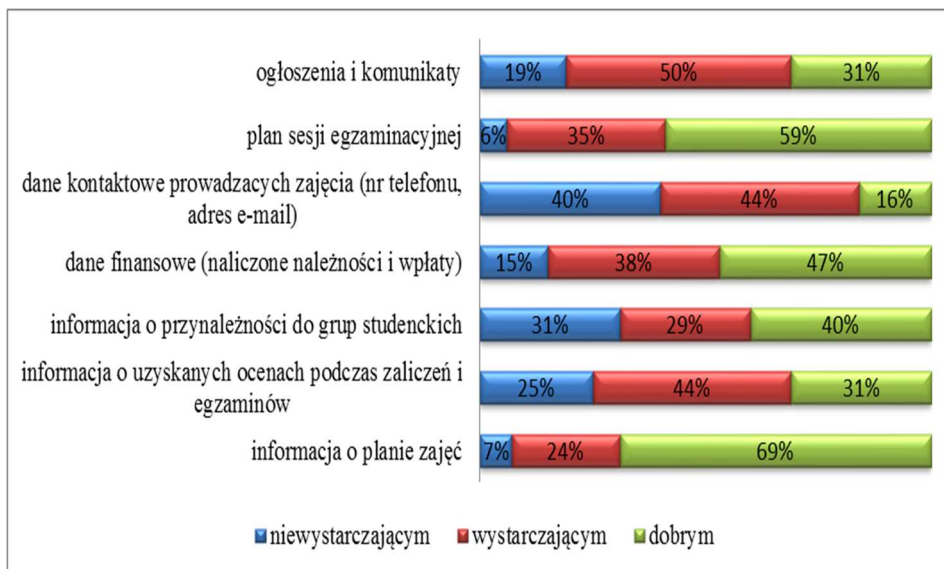
Poniższa tabela przedstawia wyniki przeprowadzonego badania, a graficznie ilustruje to wykres 4.

Tabela 1. Stopień zaspokojenia potrzeb informacyjnych przez Wirtualną Uczelnię

Potrzeby informacyjne	Kategorie odpowiedzi					
	niewystarczający		wystarczający		dobry	
	L	%	L	%	L	%
Informacja o planie zajęć	5	7	16	24	47	69
Informacja o uzyskanych ocenach podczas zaliczeń i egzaminów	17	25	30	44	21	31
Informacja o przynależności do grup studenckich	21	31	20	29	27	40
Dane finansowe (naliczone należności i wpłaty)	10	15	26	38	32	47
Dane kontaktowe prowadzących zajęcia (nr telefonu, adres e-mail)	27	40	30	44	11	16
Plan sesji egzaminacyjnej	4	6	24	35	40	59
Ogłoszenia i komunikaty	13	19	34	50	21	31

Źródło: opracowanie własne.

Do potrzeb, które są zaspokajane w stopniu *dobrym*, respondenci zaliczyli następujące informacje: informacja o planie zajęć (69%), plan sesji egzaminacyjnej (59%) oraz dane finansowe (47%). Nie można też mieć zastrzeżeń co do informacji, takich jak: ogłoszenia i komunikaty – co drugi respondent jest zdania, że są one zaspokajane w stopniu *wystarczającym* oraz informacji o uzyskanych ocenach – 44% badanych ocenia je również jako *wystarczające*. Najgorzej przedstawia się sytuacja z informacjami dotyczącymi danych kontaktowych prowadzących zajęcia, ich numerów telefonów i adresów e-mailowych. Takiego zdania jest 40% respondentów, którzy określili je jako *niewystarczające*, ale z kolei 44% oceniło ich stopień na *wystarczające*.



Źródło: opracowanie własne.

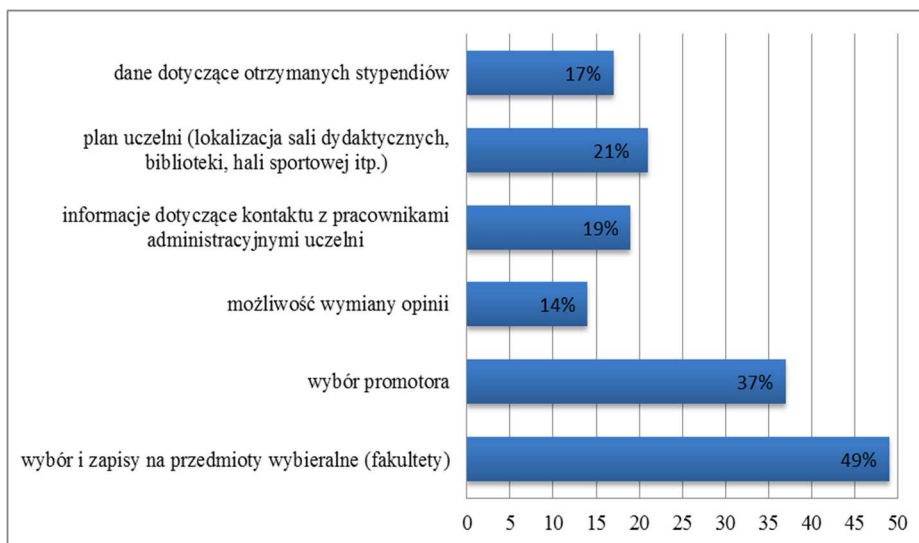
Wykres 4. Stopień zaspokojenia poszczególnych potrzeb informacyjnych przez Wirtualną Uczelnię

Wirtualna Uczelnia jest systemem informacyjnym, który jak dowodzą wyniki przeprowadzonych badań, posiada dużo ważnych i istotnych informacji niezbędnych do funkcjonowania w uczelni. Nie jest on jednak doskonały, a zatem istnieje potrzeba jego doskonalenia w zakresie nowych możliwości informacyjnych. Dlatego też przeprowadzono badania na temat, które z dodatkowych informacji powinny być generowane przez Wirtualną Uczelnię. Do wyboru były następujące warianty odpowiedzi:

- wybór i zapisy na przedmioty wybieralne (fakultety);
- wybór promotora;
- możliwość wymiany opinii;
- informacje dotyczące kontaktu z pracownikami administracyjnymi uczelni;
- plan uczelni (lokalizacja sal dydaktycznych, biblioteki, hali sportowej, itp.);
- dane dotyczące otrzymanych stypendiów.

Ankietowani mogli wybrać nie więcej niż trzy odpowiedzi spośród wyżej wymienionych.

Uzyskane wyniki przedstawia wykres 5.



Źródło: opracowanie własne.

Wykres 5. Informacje, które powinny być generowane przez WU

W wyniku przeprowadzonych badań ustalono, iż Wirtualna Uczelnia powinna generować informacje o wyborze i zapisach na przedmioty wybieralne (fakultety) – takiego zdania było 49% respondentów oraz posiadać możliwość wyboru promotora – tego zdania było 37% ankietowanych. Kolejną informacją, która powinna być dostępna na WU jest plan uczelni (21% badanych) oraz informacje dotyczące kontaktu z pracownikami administracyjnymi (17%). Tylko 14% studentów uważa, iż przez WU powinna odbywać się wymiana opinii między poszczególnymi jej użytkownikami.

Niski poziom zainteresowania dodatkowymi informacjami generowanymi przez WU, jak stypendia lub dane teleadresowe pracowników administracyjnych, prawdopodobnie wynika z ich dostępności na stronie internetowej Wydziału. Natomiast wymiana opinii obecnie następuje głównie poprzez portale społecznościowe, które są dostępne określonej grupie użytkowników.

Z przeprowadzonych badań wynika, iż Wirtualna Uczelnia jest w stanie zaspokoić najważniejsze potrzeby informacyjne studentów dotyczące przebiegu i organizacji studiów. Największy problem występuje z dostępem do danych kontaktowych prowadzących zajęcia i aktualizacją niektórych informacji. Istnieje również potrzeba generowania dodatkowych informacji i możliwości funkcjonalnych Wirtualnej Uczelni, np. wybór i zapisy na fakultety i promotorów.

Zakończenie

W wyniku przeprowadzonych badań ustalono, co studenci rozumieją pod pojęciem *potrzeba informacyjna*. Okazało się, iż większość z nich pojęcie to definiuje jako: *różnicę pomiędzy informacjami posiadanymi a pożądanymi lub zbiór danych i wiadomości niezbędnych do realizacji określonych zadań i osiągnięcia zamierzonego celu*. Z kolei do najważniejszych potrzeb informacyjnych studenci zaliczyli: informację o planie zajęć i sesji egzaminacyjnej, informację o uzyskanych ocenach podczas zaliczeń i egzaminów, dane finansowe, czyli naliczone należności i dokonane wpłaty, oraz informację o przynależności do grup studenckich.

Wyniki badań udowodniły tezę, że Wirtualna Uczelnia posiada duże możliwości informacyjne z zakresu przebiegu i organizacji studiów, a przeprowadzone badania potwierdziły przydatność WU w procesie zaspokajania potrzeb informacyjnych studentów.

Uogólniając zgromadzone wyniki badań, można wygenerować wniosek, iż respondenci uznali, że WU w stopniu wystarczającym i dobrym zaspokaja potrzeby informacyjne w zakresie: informacji o planie zajęć, planie sesji egzaminacyjnej, informacji finansowych. Za niewystarczające zaś uznali możliwości WU co do zaspokojenia potrzeb informacyjnych w zakresie danych kontaktowych nauczycieli akademickich.

W opinii ankietowanych system informacyjny powinien dodatkowo posiadać możliwości funkcjonalne w zakresie: wyboru i zapisów na przedmioty wybieralne (fakultety), wyboru promotora, planu uczelni (lokalizacja sal dydaktycznych, biblioteki, hali sportowej itp.).

Bibliografia

1. Flakiewicz Wiesław, *Systemy informacyjne w zarządzaniu*, C.H. Beck, Warszawa, 2002.
2. Kiełtyka Leszek, *Komunikacja w zarządzaniu. Techniki, narzędzia i formy przekazu informacji*, Agencja Wydawnicza PLACET, Warszawa, 2002.
3. Krakowska Wiesława, *Rola Wirtualnej Uczelni w zaspokajaniu potrzeb informacyjnych studentów Wydziału Zarządzania i Dowodzenia*, praca magisterska, AON, Warszawa, 2015.
4. Martyniak Zbigniew, *Zarządzanie informacją i komunikacją*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Kraków, 2000.
5. Michalewski Gustaw, *Potrzeby informacyjne w procesie decyzyjnym Polskiego Kontyngentu Wojskowego*, Warszawa, 2014.
6. Oleński Józef, *Ekonomika informacji. Podstawy*, PWE, Warszawa, 2001.
7. Próchnicka Maria, *Informacja a umysł*, UNIVERSITAS, Kraków, 1990.

8. Wrzosek Marek, *Procesy informacyjne w zarządzaniu organizacją zhierarchizowaną*, AON, Warszawa, 2010.
9. Zieleniewski Jan, *Organizacja i zarządzanie*, PWN, Warszawa, 1981.

Źródła internetowe

1. <http://janek.ae.krakow.pl/~zajaca/artykuly/badanie%20potrzeb%20inf.pdf>.
2. http://mfiles.pl/pl/index.php/Potrzeby_informacyjne.

THE FACULTY OF MANAGEMENT AND COMMAND STUDENTS' INFORMATION NEEDS – RESEARCH RESULTS

Abstract: This article contains the results of empirical studies that have been conducted in order to identify the information needs of the Faculty of Management and Command students. The research concerned the necessary information needs of students in the course and organization of studies. In addition, the research process involved identifying opportunities to satisfy the information needs of students through the use of an information system which is the Virtual University and its additional functionality and features. A large part of the article also identifies the “information needs” definition.