

Lilianna Nalewajska
Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie
l.nalewajska@uw.edu.pl

Do you speak library? Oferta Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie dla użytkowników zagranicznych

Streszczenie: W artykule opisano działania skierowane do użytkowników zagranicznych w Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie, takie jak szkolenia, działania informacyjne i promocyjne, badania oraz współpracę międzynarodową.

Słowa kluczowe: użytkownicy zagraniczni, studenci zagraniczni, biblioteki uniwersyteckie, szkolenia biblioteczne, promocja biblioteki, współpraca międzynarodowa

Wprowadzenie

Na Uniwersytecie Warszawskim (UW) studiuje najwięcej obcokrajowców w Polsce. Ich liczba zwiększa się każdego roku: w 2017 r. na UW kształciło się 4791 obcokrajowców – studentów na studiach pełnych, częściowych i doktoranckich, rok wcześniej było 4384 osób, a w 2015 r. – 4181. W ciągu zaledwie czterech lat (od 2014 r., gdy na UW studiowało 3532 cudzoziemców) liczba studentów z zagranicy wzrosła o przeszło 1200 osób. Procentowo odsetek obcokrajowców studiujących na UW w stosunku do ogólnej liczby studentów wzrósł z 3,6% w 2014 r. do 6,1% w roku 2017¹.

Najliczniejszą grupą cudzoziemców są Ukraińcy (w 2017 r. było 1006 osób), kolejni są Białorusini (609 studentów), Hiszpanie (308 osób) i Włosi (278 osób)². Ogólnie w 2017 r. na UW uczyli się studenci z krajów takich jak Lesotho czy Saint Pierre i Miquelon, Trinidad i Tobago, Salwador, Sudan czy Haiti, z krajów europejskich i azjatyckich, aż po Australię, Stany Zjednoczone i Kanadę³.

Zwiększająca się liczba cudzoziemców na uczelni odnotowywana jest również w bibliotekach zarówno wydziałowych i instytutowych, jak i w głównej Bibliotece Uniwersyteckiej (BUW)⁴. Bibliotekarze odczuwają to w codziennej pracy, np. Informatorium częściej udziela informacji cudzoziemcom. Także w działaniach okresowych, jak szkolenia biblioteczne dla studentów rozpoczynających studia na UW, wyraźny jest

¹ *Sprawozdanie Rektora Uniwersytetu Warszawskiego z działalności uczelni 2017* [online]. Warszawa: Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego 2018. [Dostęp 14.01.2019]. Dostępny w: <https://www.uw.edu.pl/sprawozdanie-rektora-uw-z-dzialalnosci-uczelni-w-2017-roku>.

² Liczba zagranicznych studentów i doktorantów w roku 2017 według krajów – dane statystyczne dostępne na stronie: Biuro Współpracy z Zagranicą. W: *Uniwersytet Warszawski* [online]. [Dostęp 18.01.2019]. Dostępny w: http://bwz.uw.edu.pl/wp-content/uploads/2010/01/BWzZ-8_2017.pdf.

³ Tamże.

⁴ Obecnie system biblioteczno-informacyjny tworzy 41 bibliotek wydziałowych, instytutowych i innych jednostek UW oraz BUW.

wzrost liczby cudzoziemców. Działania ukierunkowane na użytkowników zagranicznych w BUW podzielić można na:

- informacyjne,
- szkoleniowe,
- promocyjne,
- analityczne,
- współpracę międzynarodową – głównie w ramach programu Erasmus+.

Działania informacyjne

Informowanie należy do podstawowych zadań bibliotekarzy. Cudzoziemcy, także ci, którzy turystycznie odwiedzają BUW, informacji zasięgają przede wszystkim w głównym punkcie informacyjnym – Informatorium BUW. Także bibliotekarze dziedzinowi na swoich stanowiskach w wolnym dostępie udzielają informacji, które nierzadko przybierają charakter indywidualnego szkolenia bibliotecznego, dotyczącego w szczególności korzystania z katalogu online bibliotek UW oraz zasobów elektronicznych.

Podstawowym narzędziem informacyjnym jest strona internetowa. W marcu 2018 r. angielska wersja strony WWW BUW zyskała nowy interfejs (stanowiący odwzorowanie w ok. 85% zawartości strony polskojęzycznej). Również katalog online bibliotek UW ma anglojęzyczną wersję. Niedługo zostaną też uruchomione nowe interaktywne plany przestrzeni BUW w dwóch wersjach językowych – polskiej oraz angielskiej, ułatwiające orientację w wolnym dostępie oraz lokalizację książek (na podstawie ich klasyfikacji). Planowane jest również umieszczenie dwujęzycznych, polsko-angielskich opisów klasyfikacji na regałach w wolnym dostępie.

Do kontaktu z BUW cudzoziemcy mogą użyć specjalnie dla nich utworzonego adresu askalibrary.buw@uw.edu.pl lub poczty ogólnej Oddziału Usług Informacyjnych i Szkoleń (informacja.buw@uw.edu.pl) oraz dziedzinowej (informatordziedzinowy@uw.edu.pl). Korespondencję w języku angielskim obsługuje zazwyczaj jedna osoba. Pytania są zróżnicowane – pochodzą od osób z zagranicy i mają charakter kwerendy (sprawdzenie, wyszukanie publikacji lub informacji) lub przesyłane są przez studentów i dotyczą zapisania się do biblioteki lub szkoleń (takie pytania wpływają zwykle na początku semestru, kiedy nowa grupa studentów z programu Erasmus+ rozpoczyna studia na UW).

Działania szkoleniowe

W ciągu kilku lat wyraźnie wzrosła liczba uczestników szkolenia bibliotecznego w BUW. Szkolenia prowadzone są na miejscu w BUW lub na zamówienie bibliotek wydziałowych w ich lokalizacji. W październiku 2018 r. pracownik BUW został zaproszony przez bibliotekę Wydziału Nauk Ekonomicznych do poprowadzenia szkolenia dla studentów z zagranicy rozpoczynających studia na tym wydziale. Szkolenie obejmowało prezentację biblioteki wydziałowej oraz BUW, a także omówienie katalogu online. BUW nie oferuje szkoleń online w językach obcych⁵. Oferta szkoleniowa została przygotowana w taki sposób, by w jak najpełniejszy sposób pokrywać potrzeby informacyjne studentów na różnych poziomach

⁵ Spośród bibliotek wydziałowych UW szkolenie online oferuje biblioteka Instytutu Anglistyki.

ich edukacji. Szkolenia mają zatem charakter zróżnicowany – od wstępnego po tematyczne, a dodatkowo dostosowywane są do stopnia zaawansowania uczestnika, co jest możliwe dzięki elastyczności osób prowadzących szkolenia oraz faktu, że dotychczas szkolenia te przyjmowały charakter raczej konsultacji indywidualnych niż grupowego nauczania.

Szkolenie biblioteczne przysposabiające do korzystania z zasobów oraz usług BUW polecane jest studentom zarówno przez Biuro Współpracy z Zagranicą (BWZ), jak i przez inne jednostki dydaktyczne UW. Szkolenie łączy prezentację wolnego dostępu (oprowadzenie) z omówieniem strony internetowej BUW i jej najważniejszych funkcji, jak rejestracja online i konto czytelnika, katalog online bibliotek UW oraz zasoby elektroniczne (ogólne wprowadzenie do korzystania z baz oraz e-książek). W roku 2018 w szkoleniach bibliotecznych w BUW uczestniczyło 17 grup (116 osób) z programu Erasmus+ oraz 7 grup (102 osoby) z Wydziałów: Pedagogicznego, Nauk Politycznych i Stosunków Międzynarodowych, NOHA – Network on Humanitarian Action na Wydziale Prawa i Administracji, Ośrodka Studiów Amerykańskich oraz Polonicum. Należy zwrócić uwagę, że od dwóch lat na UW przyjmowani są także studenci na tzw. Foundation Year, poprzedzający naukę na właściwych kierunkach. Jest to o tyle istotne, że od bibliotekarza prowadzącego szkolenie w języku angielskim wymaga umiejętności dostosowania poziomu językowego oraz stosowania odpowiednio łatwiej zrozumiałego słownictwa bibliotecznego.

Dodatkowa oferta szkoleniowa

W roku akademickim 2018/19 poszerzona została oferta szkoleniowa w stosunku do roku poprzedniego, kiedy proponowano trzy szkolenia. Obecnie do wyboru jest pięć szkoleń tematycznych, skierowanych zarówno do studentów rozpoczynających studia na UW, jak i doktorantów:

- *Library instruction* – szkolenie ogólne przybliżające zasady korzystania ze zbiorów oraz usług BUW w formie oprowadzania po bibliotece oraz prezentacji strony WWW BUW,
- *Information sources and search tools* – szkolenie mające na celu prezentację źródeł informacji dostępnych na UW, od katalogu online bibliotek UW po zasoby elektroniczne, inne narzędzia wyszukiwawcze (multiwyszukiwarka), katalogi, portale, repozytoria online oraz zasoby open access, a także podstawowe informacje na temat narzędzia do zarządzania bibliografią Mendeley,
- *Databases* – omówienie zasobów elektronicznych dostępnych na UW; szkolenie to może być dostosowywane do potrzeb informacyjnych uczestników,
- *Mendeley – bibliographic manager tool* – szkolenie poświęcone korzystaniu z narzędzia do zarządzania bibliografią,
- *What to start with?* – wskazówki (m.in. wyszukiwanie i korzystanie ze źródeł informacji, budowa artykułu naukowego/pracy dyplomowej), jak przystąpić do pisania pracy licencjackiej lub magisterskiej; szkolenie skierowane do studentów kształcących się w pełnym cyklu studiów, kończących studia obroną pracy.

Istotną zmianą w stosunku do minionego roku jest uelastycznienie dostępności wspomnianych szkoleń. Zamiast sztywno rozplanowanych terminów, jak miało to miejsce w roku poprzednim, obecnie chętni mogą zgłaszać się indywidualnie lub grupowo, by ustalić z prowadzącym bibliotekarzem termin zajęć. Także te szkolenia mogą być prowadzone w innych bibliotekach UW. Niestety, zainteresowanie ofertą szkoleniową jest bardzo małe, co wyraźnie pokazuje, że konieczna jest intensyfikacja działań promocyjnych.

Działalność promocyjna

Istotną kwestią w kształtowaniu u cudzoziemców, głównie studentów, świadomości roli biblioteki na uczelni jest promowanie wśród nich działań oferowanych przez akademickie księżnice. W tym celu BUW współpracuje z BWZ. Od 2017 r. bibliotekarz z BUW uczestniczy w spotkaniach inauguracyjnych dla studentów przyjeżdżających na UW w ramach programu Erasmus+. Na początku każdego semestru BWZ organizuje takie spotkanie informacyjne, podczas którego bibliotekarz pokazuje krótką prezentację o BUW. Ponadto do materiałów, które otrzymują studenci, dołączane są ulotki o szkoleniach oferowanych przez BUW, co stanowi podstawową formę informowania studentów o BUW oraz zapewnienia dotarcie do bardzo szerokich kręgów odbiorców (w październiku roku akademickiego 2018/19 na spotkaniu inauguracyjnym było ok. 700 osób, w lutym 2018/19 – ok. 350). BWZ organizuje także zapisy online na szkolenie biblioteczne dla cudzoziemców, po wcześniejszym ustaleniu terminów szkoleń z BUW.

Obsługą studentów zagranicznych na UW zajmują się dwie jednostki: Biuro Współpracy z Zagranicą, które obsługuje głównie programy krótkoterminowe (np. Erasmus+, CEEPUS) oraz Welcome Point. BUW współpracuje z obydwoma jednostkami, głównie w zakresie promowania zasobów oraz usług. Welcome Point (www.welcome.uw.edu.pl)⁶, funkcjonujący na UW od września 2017 r., jest pierwszą tego typu inicjatywą w Polsce. Pomaga studentom i pracownikom z zagranicy w poruszaniu się w przestrzeni uczelni – od lokalizacji jednostek UW, w załatwianiu formalności, poznaniu oferty dydaktycznej i rejestracji na zajęcia, zapisaniu się do biblioteki. Udziela informacji o aktywnościach kulturalnych, sportowych oraz dotyczących pobytu w Polsce. W bieżącym roku akademickim do Welcome Point dostarczone zostały ulotki i foldery o BUW oraz oferta szkoleń.

Istotną formą promowania działań BUW ukierunkowanych na studentów zagranicznych jest współpraca z bibliotekami wydziałowymi UW w zakresie propagowania informacji o BUW. Już po raz kolejny do bibliotek wydziałowych i instytutowych dostarczone zostały plakaty zachęcające do korzystania z zasobów i usług BUW oraz do udziału w szkoleniach. Plakaty przygotowane zostały w języku angielskim w trzech wersjach graficznych. Plakaty, ulotka z ofertą szkoleń oraz ulotka – słowniczek biblioteczny (*Do you speak library? Library language – a list of commonly used library words*) są dostępne w bibliotekach UW w ciągu całego roku akademickiego. Zawierają wyjaśnienia od skrótu BUW poczynając, przez krótkie opisy wolnego dostępu i magazynu – *open/closed stacks*, opis budowy klasyfikacji Biblioteki Kongresu stosowanego w wolnym dostępie BUW, aż po wyjaśnienia dotyczące terminów *bibliografia*, *cytowanie/przypisy* oraz *plagiat*),

Działania analityczne

W celu lepszego poznania potrzeb użytkowników oraz podnoszenia jakości usług bibliotecznych niezbędne jest prowadzenie badań wśród użytkowników zagranicznych. Badania ankietowe wśród studentów z programu Erasmus+ przeprowadziła autorka artykułu⁷ w roku akademickim 2017/18. Łącznie uzyskano 261 odpowiedzi. Studenci przyjeżdżają zazwyczaj na jeden semestr studiów i często nie korzystają ze zbiorów bibliotecznych (lub

⁶ Odesłanie do strony internetowej przedstawia wersję aktualną w dn. 25.01.2019 r.

⁷ NALEWAJSKA, L. Biblioteka też przyciąga! Zjawisko internacjonalizacji polskiej biblioteki akademickiej (na przykładzie Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie). *Bibliotekarz* 2018, nr 2, s. 165–192. ISSN 0208-4333.

używają jedynie specjalnie dla nich przygotowanych w bibliotekach wydziałowych kolekcji obcojęzycznych publikacji), jednak do tej grupy najłatwiej dotrzeć, by przeprowadzić badanie. Najistotniejsze wyniki badania to:

- niemal identyczne wskazanie rozumienia „biblioteki” jako miejsca do pracy oraz księgozbioru tradycyjnego, drukowanego,
- oczekiwanie dobrego wyposażenia biblioteki zarówno pod względem zbiorów obcojęzycznych, jak i dostępnego sprzętu oraz wygodnych mebli,
- oczekiwanie anglojęzycznej strony internetowej biblioteki oraz dobrej znajomości języka angielskiego wśród bibliotekarzy.

O ile w ankietach studenci wskazywali na zainteresowanie szkoleniami, przydatnymi zarówno na dalszych etapach ich nauki, jak i późniejszego życia zawodowego, to jednak w rzeczywistości frekwencja podczas szkoleń nie potwierdziła tego zainteresowania.

Współpraca międzynarodowa

Do BUW na szkolenia w ramach programu Erasmus+ przyjeżdżają także bibliotekarze z innych krajów. Dotychczas były to wizyty gości zgłaszanych przez BWZ UW, osób mających odbyć kilkudniowe szkolenia w ramach programu Erasmus+ lub w ramach wymiany z Czeską Biblioteką Narodową oraz osób odbywających kilkumiesięczne staże, także w ramach programu Erasmus.

Program wizyty dostosowywany jest do indywidualnych oczekiwań uczestników i zazwyczaj obejmuje prezentację oddziałów, specyficznych zagadnień związanych z funkcjonowaniem biblioteki, także zbiory specjalne BUW. Aby wzbogacić program szkolenia, BUW współpracuje z innymi bibliotekami warszawskimi, m.in. Biblioteką Główną Politechniki Warszawskiej. Istotną kwestią pozostaje nawiązywanie kontaktów oraz wymiana doświadczeń, m.in. podczas prezentacji w ramach Klubu pod Otwartą Księgą BUW.

Bibliografia:

1. NALEWAJSKA, L. Biblioteka też przyciąga! Zjawisko internacjonalizacji polskiej biblioteki akademickiej (na przykładzie Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie). *Bibliotekarz* 2018, nr 2, s. 165–192. ISSN 0208-4333.
2. *Sprawozdanie Rektora Uniwersytetu Warszawskiego z działalności uczelni 2017* [online]. Warszawa: Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, 2018. [Dostęp 14.01.2019]. ISBN 978-83-235-3443-3. Dostępny w: <https://www.uw.edu.pl/sprawozdanie-rektora-uw-z-dzialalnosci-uczelni-w-2017-roku>.