

# Agata Trojanowska

---

## Bariery informacyjne obcokrajowców w dostępie do informacji naukowej na przykładzie Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego

---

Forum Bibliotek Medycznych 7/2 (14), 252-268

---

2014

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach  
dozwolonego użytku.



Mgr Agata Trojanowska  
Warszawa – WUM

## **BARIERY INFORMACYJNE OBCOKRAJOWCÓW W DOSTĘPIE DO INFORMACJI NAUKOWEJ NA PRZYKŁADZIE WARSZAWSKIEGO UNIwersYTETU MEDYCZNEGO**

### **Abstract**

The main objective of this thesis is description of information barriers in access to scientific information for foreigners students at the Medical University of Warsaw. This article characterizes the phenomenon of information barriers in a specific environment. Presents the level of satisfaction of users with access to scientific information and enables to know the information needs of respondents.

### **Streszczenie**

Przedmiotem pracy są bariery informacyjne w dostępie do informacji naukowej, na które napotyka obcokrajowcy przebywający w Warszawskim Uniwersytecie Medycznym. Artykuł charakteryzuje zjawisko barier informacyjnych w określonym środowisku. Przedstawia poziom satysfakcji użytkowników z dostępu do informacji naukowej oraz umożliwia poznanie potrzeb informacyjnych badanych.

Niejednokrotnie użytkownik poszukując odpowiednich źródeł informacji napotyka na przeszkody, które w problematyce informacji naukowej określane są mianem barier informacyjnych. Według klasycznej definicji, podanej w Słowniku terminologicznym informacji naukowej, bariera informacyjna to: *przeszkoda utrudniająca lub uniemożliwiająca korzystanie z informacji bądź rozpowszechnianie informacji, np. bariera językowa, ekonomiczna, techniczna, ideologiczna*<sup>1</sup>.

Rozpatrując użytkownika informacji w kontekście dostępu do informacji naukowej niewątpliwie należy wziąć pod uwagę jego potrzeby i zachowania informacyjne. Potrzeby informacyjne za definicją Tadeusza Kocowskiego są rozumiane jako *potrzeby człowieka realizującego dowolny cel, każdy niezbędny i sprzyjający warunkom tego celu, dający się określić obiektywnie*<sup>2</sup>, zachowania informacyjne zaś to działania, które mają

---

<sup>1</sup> Słownik terminologiczny informacji naukowej / red. Maria Dembowska Wrocław-Warszawa: Zakład Narodowy im. Ossolińskich 1979 s. 28

<sup>2</sup> Tadeusz Kocowski: Potrzeby człowieka. Koncepcja systemowa. Wrocław: Wydaw. PW 1982 s. 64

na celu znalezienie informacji, wykorzystanie jej i ewentualne rozpowszechnienie<sup>3</sup>. W świetle głównego problemu pracy konieczne jest również wyjaśnienie pojęcia dostępu do informacji. Jest to *możliwość dotarcia do dokumentu oraz wykorzystanie treści w nim zawartej*<sup>4</sup>.

Marzena Świgoń (badaczka barier informacyjnych) podaje, że autorem jednej z pierwszych definicji barier informacyjnych był Heinz Engelbert z Uniwersytetu Humboldta w Berlinie. Autor określił je jako *zjawiska obiektywnej rzeczywistości, które zakłócają proces swobodnego przepływu informacji od jej twórcy do adresata (użytkownika)*<sup>5</sup>. Autor rozróżnił ich rozumienie w oparciu o bariery obiektywne – te, które mogą oddziaływać na użytkownika niezależnie od jego świadomości oraz bariery subiektywne – oddziałujące poprzez świadomość, zaznaczając, że u ich podstaw leżą również zjawiska obiektywne.

Definicję Engelberta rozwijali czy też przekształcali kolejni autorzy badający zagadnienie barier informacyjnych. Ze względu na różnorodność punktów widzenia oraz pluralizm w nazywaniu tych samych zagadnień w literaturze przedmiotu funkcjonuje wiele typologii barier. Jak podkreśla Świgoń do ważniejszych prac poświęconych problemowi należy książka D. E. Haaga *Information Barriers*. Autor przedstawił w niej jedną z najbardziej szczegółowych typologii barier wraz z wynikami nowatorskich wówczas badań empirycznych, poświęconych omawianemu problemowi. Mianowicie wyróżnił takie typy barier jak: bariera polityczno-ideologiczna, bariera własności, bariera prawna, bariera czasu, bariera efektywności, bariera finansowa, bariera terminologiczna, bariera języków obcych, bariera zdolności przyswajania (bariera czytania), bariera uświadomienia, bariera rezonansu, bariera dostępu, bariery przekazu<sup>6</sup>.

Współcześnie publikacja Haaga to studium anachroniczne, ponieważ pod wpływem wzrostu technologicznego, globalizacji czy rozwoju społeczeństwa informacyjnego nieustannie tworzą się nowe przeszkody w dotarciu do relewantnej informacji.

Wśród szerokiego spektrum zagadnienia, w literaturze pojawiła się również uniwersalna i zarazem najpopularniejsza typologia barier informacyjnych, zaproponowana przez T.D. Wilsona (1996r.). Model integruje etapy zachowań informacyjnych, począwszy od narodzenia się potrzeby informacyjnej na użytkowaniu informacji koń-

---

<sup>3</sup> Marzena Świgoń: Bariery informacyjne. Podstawy teoretyczne i próba badań w środowisku naukowym. Warszawa: Wyd. SBP 2006 s. 18

<sup>4</sup> Stella Keenan, Colin Johnston: Concise Dictionary of Library and Information Science. London: Bowker-Saur 2000 s. 257

<sup>5</sup> Marzena Świgoń: Bariery informacyjne w środowisku naukowym. Badania Pilotażowe. *Prz. Bibl.* Warszawa 2003 z. 4 s. 383

<sup>6</sup> Marzena Świgoń: Bariery informacyjne. Wyniki badań ankietowych wśród pracowników i studentów Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie 2010 [dok. elektr.] <http://www.ebib.pl/2010/110/a.php?swigon>

cząc. T. Wilson w swojej systematyzacji akcentuje różnorodne elementy determinujące realizację potrzeby informacyjnej, gromadząc je w obrębie czterech grup:

1. bariery związane z użytkownikiem informacji,
2. bariery interpersonalne,
3. bariery środowiskowe,
4. bariery związane ze źródłami informacji.

Wyodrębniony model Wilsona stanowi podstawę części empirycznej niniejszej pracy. Narzędzie badawcze zostało skonstruowane na bazie wymienionego powyżej zespołu barier informacyjnych.

W obrębie przeszkód związanych z użytkownikiem informacji zaznaczono te, które odnoszą się do:

- bariery braku świadomości użytkownika o istnieniu pożądanego źródła informacji, niewiedza o istnieniu informacji, zaspokajającej potrzebę informacyjną.
- bariery terminologicznej – interpretowanej jako użycie specjalistycznego języka przez Instytucję.
- bariery języków obcych – związanej z całkowitą nieznaną bądź niewystarczającą znajomością języka obcego.
- niewystarczającego przygotowania do wyszukiwania informacji, zarówno tej opublikowanej w formie tradycyjnej jak i elektronicznej.
- bariery stresu związanego z wyszukiwaniem informacji – stanu psychicznego użytkownika, blokującego efektywne poszukiwanie informacji.
- braku systematyczności w poszukiwaniu informacji naukowej, bariery związanej z brakiem niewystarczającej ilości czasu na poszukiwanie odpowiedniej literatury.

Analizując bariery interpersonalne zwrócono uwagę na bariery związane z oporem psychicznym użytkownika – poczuciem dyskomfortu przed poproszeniem o pomoc w poszukiwaniu informacji innych osób.

W grupie barier środowiskowych rozpatrywane są:

- bariery finansowe,
- bariery geograficzne,
- bariery polityczne,
- bariery kulturowe.

Bariery związane ze źródłami informacji zostały podzielone na:

- bariery tworzone przez biblioteki – zbyt mała liczba źródeł, nieprzyjazne użytkownikom regulaminy, niewystarczająca promocja źródeł, niedogodne godziny otwarcia biblioteki,

- bariery tworzone przez autorów i wydawców informacji pośredniej i bezpośrednio – opóźnienia wydawnicze, nadmiar informacji, mało intuicyjne narzędzia wyszukiwawcze.

Jak widzimy bariery informacyjnych w dostępie do informacji naukowej można wyodrębnić wiele. Analizując literaturę przedmiotu pod kątem przeprowadzonych badań z udziałem użytkowników, pojawiają się próby empiryczne głównie z udziałem studentów bądź pracowników uczelni wyższych. Innowacyjne w podejściu badawczym jest ustalenie z jakimi problemami przy poszukiwaniu informacji stykają się studenci-cudzoziemcy. Próbę odpowiedzi na to pytanie stanowią wnioski z badań przeprowadzonych w Warszawskim Uniwersytecie Medycznym w maju 2014 roku na grupie 30 studentów-obcokrajowców.

Ogółem liczba studentów WUM wynosi 8 704<sup>7</sup> osób w tym:

- Liczba studentów na studiach stacjonarnych: 7 342
  - Polaków – 6 754
  - Obcokrajowców – 588
- Liczba studentów na studiach niestacjonarnych: 1 362
  - Polaków – 1 357
  - Obcokrajowców – 5

Studenci – obcokrajowcy studiują w Warszawskim Uniwersytecie Medycznym w ramach różnorodnych międzynarodowych programów wymiany studenckiej głównie English Division oraz Erasmus.

### **Bariery informacyjne obcokrajowców w dostępie do informacji naukowej – badania własne**

Głównym celem przeprowadzonego badania była próba zidentyfikowania barier informacyjnych w dostępie do informacji naukowej na jakie napotykają obcokrajowcy, studiujący w Warszawskim Uniwersytecie Medycznym. Badanie miało również przedstawić potrzeby i zachowania informacyjne użytkowników.

Na potrzeby badania skonstruowano narzędzie badawcze w formie ankiety sporządzonej w języku angielskim, składającej się z wstępu, metryczki oraz pytań kwestionariusza o charakterze zamkniętym.

We wstępie zarysowano cel badania oraz podano informacje dotyczące sposobu wypełniania ankiety, anonimowego charakteru odpowiedzi oraz zawarto podziękowanie za udział w ankiecie. Pytania zamieszczone w metryczce dotyczyły: płci, wieku, kraju pochodzenia, czasu pobytu w Polsce, roku i kierunku studiów oraz poziomu znajomości języka polskiego.

<sup>7</sup> Stan na dzień 30 XI 2013 [dok. elektr.] [http://www.bodp.wum.edu.pl/liczba\\_studentow.php](http://www.bodp.wum.edu.pl/liczba_studentow.php)

Następnie ankietowanym postawiono 27 pytań zamkniętych. Dwa pierwsze miały za zadanie zidentyfikować jakie miejsca, odpowiedzialne za udostępnianie informacji naukowej na Warszawskim Uniwersytecie Medycznym odwiedzają ankietowani oraz z jakich źródeł informacji korzystają.

W pytaniach nawiązujących bezpośrednio do barier informacyjnych zastosowano pięciostopniową skalę gdzie 1 oznacza zdecydowanie nie, 2 – raczej nie, 3 – w stopniu średnim, 4 – raczej tak, 5 – zdecydowanie tak. Pytania od 3 do 27 odnoszą się do uniwersalnej typologii barier informacyjnych stworzonej przez T.D. Wilsona, opisanej powyżej.

### Wyniki badań

Tabela 1. przedstawia strukturę wiekową oraz płeć respondentów.

Wiek	Kobieta	Udział procentowy kobiet	Mężczyzna	Udział procentowy mężczyzn	Udział procentowy osób w poszczególnym przedziale wiekowym
18 – 26	15	50 %	13	50 %	93 %
27 – 35	-		2		7 %
35 +	-		-		-

Tab. 1. Struktura wiekowa i płeć respondentów

Źródło: opracowanie własne

W badaniu wzięło udział 30 osób z czego 50 % stanowią mężczyźni i 50 % kobiety. Ankietowani w 93 % to studenci w przedziale wiekowym 18-26 lat zaś 7% stanowią osoby mające 27-35 lat. Wśród badanych nie było osób powyżej 35 roku życia.

Tabela 2. Obrazuje zestawienie narodowości badanych obcokrajowców

Kraj pochodzenia	Liczba osób	Udział procentowy
Arabia Saudyjska	8	27%
Egipt	1	3%
Wielka Brytania	3	10%
Włochy	1	3%
Szwecja	2	7%
Indie	2	7%
Japonia	2	6%
Malezja	4	13%
Norwegia	5	17%
Kanada	2	7%

Tab. 2. Zestawienie narodowości obcokrajowców

Źródło: opracowanie własne

Cudzoziemcy biorący udział w badaniu to osoby pochodzące z 10 krajów w tym z 4 kontynentów: Europy, Afryki, Azji i Ameryki Północnej. Najwięcej, bo 27% badanych pochodzi z Arabii Saudyjskiej, następnie 17% z Norwegii, 13% z Malezji, 10% z Wielkiej Brytanii, po 7% ze Szwecji, Indii i Kanady, 6 % z Japonii a najmniej – 3% stanowi mieszkaniec Włoch.

Tabela 3. Przedstawia liczbę lat spędzonych w Polsce przez ankietowanych w zestawieniu ze stopniem znajomości języka polskiego.

Liczba lat spędzonych w Polsce	Poziom językowy					Suma	Udział procentowy
	A1	A2	B1	B2	C2		
1-2	8	1		1		10	34%
3-4	7	5	2			14	47%
5-6	1	3				4	13%
7-	1		1			2	6%
Suma	17	9	3	1	-	30	100%
Udział procentowy	57%	30%	10%	3%		100%	

Tab. 3. Liczba lat spędzonych w Polsce oraz stopień znajomości języka polskiego ankietowanych  
Źródło: opracowanie własne

Nauka języka obcego jest uwarunkowana różnymi czynnikami i nie zawsze należy łączyć ją z długością pobytu w kraju, w którym dany język jest językiem narodowym. Jednak w kontekście przeprowadzonych przez autorkę badań, takie zestawienie jest istotne. Wśród ankietowanych najliczniejszą grupę stanowią osoby, które mieszkają w Polsce 3-4 lata, stanowią one 47% wszystkich badanych, następnie 34% respondentów to studenci przebywający 1-2 lata, 13% stanowią osoby mieszkające 5-6 lat a najdłużej w Polsce mieszka 6% badanych – grupa ta jest zarazem najmniejszym procentem wśród ankietowanych. Okres, jaki cudzoziemcy spędzili w Polsce częściowo idzie w parze z poziomem znajomości języka polskiego, jednak nie jest to zdecydowana zależność. Mianowicie 57% badanych zna język polski na poziomie A1, 30% odpowiada A2, 10% stanowi B1 natomiast 3% posługuje się językiem polskim w stopniu B2. Żaden student nie zna języka polskiego w stopniu zaawansowanym.

Tabela 4. obrazuje rok i kierunek studiów ankietowanych.

Rok studiów	Kierunek studiów (udział procentowy)	Liczba osób	Udział procentowy
1	Medycyna (100% ankietowanych)	5	17%
2		9	30%
3		3	10%
4		6	20%
5		4	13%
6		3	10%

Tab. 4. Rok i kierunek studiów ankietowanych  
Źródło: opracowanie własne

Wszyscy ankietowani to studenci medycyny. W ankiecie największy udział mieli studenci 2 roku – 30% całości. Następnie 4 rok to 20%, 1 rok odpowiada 17%, 5 rok stanowi 13% a rok 3 i 6 to po 10% badanych.

Tabele 5. i 6. przedstawiają odpowiedzi na dwa pytania wstępne. Poruszone w nich kwestie, dotyczące udostępniania informacji naukowej w Warszawskim Uniwersytecie Medycznym, mają na celu sprawdzenie czy ankietowani korzystają z informacji naukowej i czy stosowne jest odpowiadanie przez nich na kolejne pytania, umieszczone w kwestionariuszu.

1. Czy odwiedziłeś następujące miejsca?		Liczba osób	Udział procentowy
Biblioteka Główna	Czytelnia	30	100%
	Wypożyczalnia (z obsługą)	6	20%
	Wypożyczalnia Samoobsługowa	4	13%
	Informatorium	13	43%
Biblioteki specjalistyczne	Biblioteka Centrum Biostruktury	6	20%
	Biblioteka Katedry i Kliniki Dermatologicznej	-	-
	Biblioteka Wydziału Farmaceutycznego	1	3%

Tab. 5. Liczba obcokrajowców odwiedzających miejsca, odpowiedzialne za udostępnianie informacji naukowej na Warszawskim Uniwersytecie Medycznym

Źródło: opracowanie własne

2. Czy korzystasz z następujących źródeł?		Liczba osób	Udział procentowy
Strona WWW Biblioteki Głównej WUM		14	47%
Bazy zawierające informację medyczną np. PubMed, ProQuest, Access Medicine		14	47%
Czasopisma w wersji elektronicznej np. Elsevier, Springer, British Medical Journal		11	37%
Książki w wersji elektronicznej np. Elibrary, McGraw-Hill, IBUK Libra		13	43%
Źródła zlokalizowane w Czytelni Głównej	Książki	24	80%
	Czasopisma	3	10%
	Pomoce naukowe: mikroskopy, czaszki, model anatomiczny	13	43%

Tab. 6. Liczba obcokrajowców korzystających z określonych źródeł, dostępnych w ramach udostępniania informacji naukowej w Warszawskim Uniwersytecie Medycznym

Źródło: opracowanie własne



Wszystkie osoby biorące udział w badaniu, korzystają z Czytelni Biblioteki Głównej WUM. Prawie połowa, bo 43% ankietowanych odwiedziło Informatorium, natomiast z Wypożyczalni z obsługą korzysta 20% a Wypożyczalni samoobsługowej 13% ankietowanych. Zdecydowanie mniejszą grupę stanowią cudzoziemcy odwiedzający biblioteki specjalistyczne. Spośród badanych – 20% odwiedziło Bibliotekę Centrum Biostruktury zaś zaledwie 3% skorzystało z Biblioteki Wydziału Farmaceutycznego. Żaden ankietowany nie korzysta z usług świadczonych przez Bibliotekę Katedry i Kliniki Dermatologicznej.

Tabela 7. Przedstawia odpowiedzi na pytania dotyczące barier informacyjnych. Jak zostało wyżej zaznaczone, pytania były formułowane w oparciu o uniwersalną typologię barier informacyjnych Wilsona. Zatem nadrzędnym grupom odpowiadają adekwatne numery pytań:

1. Bariery związane z użytkownikiem informacji: 3-4, 6-10, 13-14, 19.
2. Bariery interpersonalne: 15-18.
3. Bariery środowiskowe: 20-21.
4. Bariery związane ze źródłami informacji (tworzone przez biblioteki): 5, 11-12, 22-25, 26-27.

Ilość pytań przypadająca na daną grupę została uzależniona od subiektywnych przypuszczeń autorki ankiety, co do możliwości występowania określonych barier w danym środowisku.

Nr	Pytania dotyczące barier informacyjnych	Skala (liczba osób / udział procentowy)				
		1	2	3	4	5
3	Czy stopień znajomości języka polskiego stanowi dla Pana/Pani przeszkodę w wyszukiwaniu informacji?	3	4	12	6	5
		10%	13%	40%	20%	17%
4	Czy Pan/Pani jest zorientowany/a w jakich miejscach w Bibliotece są zlokalizowane poszczególne działy medyczne oraz jakie źródła można w ich obrębie znaleźć?	1	5	9	10	5
		3%	17%	30%	33%	17%

5	Czy Ilość tytułów w księgozbiorze biblioteki jest dla Pana/Pani wystarczająca?	4	2	7	7	10
		13%	7%	23%	23%	33%
6	Czy Pan/Pani potrafi korzystać z katalogu komputerowego biblioteki?	9	5	8	5	3
		30%	17%	27%	17%	10%
7	Czy Pan/Pani wie jak działa w Bibliotece system wypożyczeń?	10	4	7	5	2
		33%	13%	23%	17%	7%
8	Czy Pan/Pani potrafi korzystać z internetowych medycznych baz danych?	10	6	6	6	2
		33%	20%	20%	20%	7%
9	Czy korzysta Pan/Pani z elektronicznych źródeł zdalnie spoza WUM?	12	7	3	3	2
		40%	23%	10%	10%	7%
10	Czy Pan/Pani systematycznie korzysta z książek, czasopism i baz danych oferowanych przez WUM?	13	2	9	5	7
		43%	7%	30%	17%	23%
11	Czy zbiory biblioteczne są dla Pana/Pani dostępne w momencie chęci skorzystania z nich?	-	7	10	9	4
		-	23%	33%	30%	13%
12	Czy szkolenie biblioteczne online pomogło Panu/Pani przyswoić wiedzę, gdzie szukać odpowiednich źródeł informacji.	5	9	9	6	1
		17%	30%	30%	20%	3%
13	Czy uważa Pan/Pani, że Posiadane przez Pana/Panią umiejętności są wystarczające do wyszukiwania informacji naukowej oferowanej przez Warszawski Uniwersytet Medyczny?	2	6	12	7	3
		7%	20%	40%	23%	10%

14	Czy wyszukiwanie informacji naukowej w wymienionych wyżej źródłach zajmowało Panu/Pani dużo czasu?	2	6	14	6	2
		7%	20%	47%	20%	7%
15	Czy wyszukiwanie informacji naukowej w wymienionych źródłach było dla Pana/Pani stresujące?	7	8	11	2	2
		23%	27%	37%	7%	7%
16	Czy odczuwa Pan/Pani dyskomfort przed poproszeniem o pomoc w wyszukiwaniu informacji dyżurującego bibliotekarza?	11	5	6	2	6
		37%	17%	20%	7%	20%
17	Czy odczuwa Pan/Pani dyskomfort przed poproszeniem o pomoc w wyszukiwaniu informacji nauczyciela akademickiego?	3	11	11	4	-
		10%	37%	37%	13%	-
18	Czy w wyszukiwaniu informacji pomagają Panu/Pani inne osoby?	5	5	10	5	5
		17%	17%	33%	17%	17%
19	Czy informacje umieszczone na stronie internetowej Biblioteki bądź komunikaty i instrukcje widniejących w przestrzeni Biblioteki są dla Pana/Pani zrozumiałe?	4	2	11	9	4
		13%	7%	37%	30%	13%
20	Czy Pan/ Pani napotkał/a na bariery kulturowe bądź polityczne, które utrudniły dostęp w dotarciu do informacji? Jeśli tak, proszę podać jakie ..... .....	14	10	4	-	2
		47%	33%	13%	-	7%

21	Czy przy korzystaniu z informacji naukowej w Warszawskim Uniwersytecie Medycznym napotkał Pan/Pani na barierę w postaci ponoszenia dodatkowych kosztów w celu skorzystania z danego źródła?	6	10	6	6	4
		20%	33%	20%	20%	13%
22	Czy godziny otwarcia Biblioteki Głównej WUM są dla Pana/Pani odpowiednie?	12	4	6	4	4
		40%	13%	20%	13%	13%
23	Czy informacje o dostępnych źródłach zarówno elektronicznych jak i papierowych są Panu/Pani odpowiednio przedstawiane/promowane ?	5	11	10	2	2
		17%	37%	33%	7%	7%
24	Czy korzysta Pan/Pani z Facebooka BG WUM?	19	3	5	1	2
		63%	10%	17%	3%	7%
25	Czy korzysta Pan/Pani z ulotek informacyjnych rozprowadzanych w Bibliotece o dostępnych źródłach informacji?	15	8	5	2	-
		50%	27%	17%	7%	-
26	Czy według Pana/Pani w Czytelnii są dobre warunki do nauki?	2	2	10	7	8
		7%	7%	33%	23%	27%
27	Czy pomieszczenia biblioteki są dla Pana/Pani wizualnie atrakcyjne i dobrze oznakowane?	1	1	4	11	12
		3%	3%	13%	37%	40%

Tab. 7. Odpowiedzi respondentów na pytania odnoszące się bezpośrednio do barier informacyjnych  
Źródło: opracowanie własne

## **Bariery związane z użytkownikiem informacji**

Wśród tej grupy barier informacyjnych, użytkownicy odpowiedzieli na pytanie związane z barierą języków obcych (pytanie 1). Stopień znajomości języka polskiego 40% badanych uznało za barierę, która w średnim stopniu stanowi przeszkodę w wyszukiwaniu informacji. Spośród respondentów 20% stwierdziło, że jest to problem w skali raczej tak natomiast 17% uznało, że poziom znajomości języka jest zdecydowaną barierą. Dla 13% ta kwestia raczej nie jest problemem a dla 10% zdecydowanie nie jest.

Kolejne pytania dotyczą bariery nieświadomości (pytania 4, 7). Bariera polega na niewiedzy i braku orientacji gdzie pożądane źródła mogą się znajdować, jak ich szukać w danym obrębie oraz gdzie szukać informacji o nich.

Wśród badanych 33% raczej wie w jakich miejscach w Bibliotece są zlokalizowane poszczególne działy medyczne oraz jakie źródła można w ich obrębie znaleźć. Na pytanie dotyczące tego zagadnienia grupa stanowiąca 30% odpowiedziała, że jest zorientowana w stopniu średnim zaś po 17% z badanych wskazało, że raczej wie oraz, że raczej nie wie gdzie szukać źródeł. Jedynie 3% zupełnie nie jest zorientowane w tej kwestii.

Aż 33% respondentów zdecydowanie nie wie jak działa w Bibliotece system wypożyczeń jednak niewiele mniej – 27% badanych zdecydowanie orientuje się w tym problemie. W stopniu średnim jest świadoma grupa 23% następnie kolejno 17% raczej wie a 13% raczej nie wie w jaki sposób można wypożyczać zbiory.

Następne zagadnienia są zorientowane wokół bariery niewystarczającego przygotowania do wyszukiwania informacji zarówno w formie tradycyjnej jak i elektronicznej (pytanie 6, 8, 9, 13, 25).

Ankietowani w 30% oznajmili, że zdecydowanie nie potrafią korzystać z katalogu komputerowego Biblioteki. Tę umiejętność w stopniu średnim ma rozwinięte 27% badanych zaś po 17% raczej nie wie oraz raczej wie jak korzystać z katalogu. Jedynie 10% zdecydowanie wie jak się nim posługiwać.

Podobieństwo w rozkładzie niektórych odpowiedzi to powyższego zagadnienia jest zauważalne w pytaniu dotyczącym umiejętności korzystania z medycznych baz danych. Mianowicie 33% badanych zdecydowanie nie potrafi ich używać. Tyle samo, bo po 20% uzyskały odpowiedzi raczej nie, w stopniu średnim oraz raczej tak natomiast 27% badanych zdecydowanie wie jak korzystać z internetowych baz danych.

Jeżeli chodzi o korzystanie z elektronicznych źródeł spoza WUM, to 40% respondentów wskazało, że zdecydowanie nie korzysta z nich zdalnie a 27% zdecydowanie w taki sposób je użytkuje. Raczej nie wyszukuje zdalnie materiałów z baz 23% badanych a po 10% wskazało, że z takiego rozwiązania raczej korzysta oraz korzysta w stopniu średnim.

Zasadne przy omawianiu tej grupy barier jest wskazanie bariery terminologicznej (pytanie 19). 37% ankietowanych uznało, że informacje umieszczane na stronie inter-

netowej Biblioteki bądź komunikaty i instrukcje widniejące w przestrzeni Instytucji są zrozumiałe w stopniu średnim. Dla 30 % te wiadomości są raczej zrozumiałe dwie grupy po 17% wskazały odpowiedzi zdecydowanie nie oraz zdecydowanie tak. Dla 7% informacje są raczej niezrozumiałe.

Kolejnym problemem jest bariera braku systematyczności w poszukiwaniu i przeglądaniu źródeł (pytanie 10). Na pytanie czy użytkownik systematycznie korzysta ze zbiorów 43% badanych odpowiedziało – zdecydowanie nie a 30% – w stopniu średnim. Następnie 23% uznało, że zdecydowanie tak, 17% – raczej tak zaś 7% – raczej nie.

### **Bariery interpersonalne**

Próba zbadania czy studenci napotykają na bariery interpersonalne rozpoczęła się przy wyodrębnieniu bariery stresu związanego z wyszukiwaniem informacji (pytanie 15). Próbując ustalić czy wyszukiwanie informacji jest dla ankietowanych stresujące 37% z nich wybrało odpowiedź w stopniu średnim, następnie 27% odpowiedziało, że raczej nie, 23% zdecydowanie nie zaś po 7% badanych opowiedziało się, że raczej tak i zdecydowanie tak.

Kolejną z tej grupy barier jest bariera związana z oporem psychicznym użytkowników przed poproszeniem o pomoc w wyszukiwaniu informacji (pytanie 16, 17). Na pytanie czy ankietowani odczuwają dyskomfort przed poproszeniem o pomoc w wyszukiwaniu informacji bibliotekarza 37% respondentów wskazało, że zdecydowanie nie, natomiast po 20% zaznaczyło, że w stopniu średnim i zdecydowanie odczuwa taką barierę. Cudzoziemcy w 17% raczej nie mają problemu z prośbą o pomoc zaś 7% z nich raczej taki problem zauważa. Sytuacja przedstawia się nieco inaczej w przypadku prośby o pomoc nauczyciela akademickiego, ponieważ po 37% respondentów w stopniu średnim odczuwa taką barierę jak i raczej nie stanowi to dla nich problemu. 19% ankietowanych raczej przejawia barierę przed poproszeniem o pomoc wykładawcą natomiast dla 10% ta kwestia zdecydowanie nie jest problemem. Nikt z ankietowanych nie zaznaczył, że zdecydowanie odczuwa barierę związaną ze zwróceniem się o pomoc do nauczyciela akademickiego.

Brak pomocy ze strony innych osób to kolejna z barier wyodrębnionych w ramach barier interpersonalnych (pytanie 18). Na pytanie czy w wyszukiwaniu informacji pomagają Panu/Pani inne osoby 33% ankietowanych odpowiedziało, że w średnim stopniu, natomiast pozostałe odpowiedzi równomiernie wybrało po 17 % studentów.

### **Bariery środowiskowe**

Wśród tej nadrzędnej grupy barier zostały wyodrębnione bariery kulturowe i polityczne, które utrudniałyby dostęp w dotarciu do informacji (pytanie 20). 47% ankietowanych stwierdziło, że zdecydowanie nie zetknięto się z tymi barierami, 33% odpowiedziało, że raczej nie a 13%, że w stopniu średnim napotkało bariery kulturowe bądź

polityczne. 7% ankietowanych odpowiedziało że zdecydowanie napotyka takie bariery natomiast nikt z cudzoziemców nie wybrał możliwości – raczej tak.

Następnie przeanalizowana została bariera finansowa (pytanie 21). 33% respondentów odpowiedziało, że raczej nie napotyka na barierę ponoszenia dodatkowych kosztów w celu skorzystania z danego źródła. Równomiernie, bo po 20% badanych wybrało odpowiedzi: zdecydowanie nie, w stopniu średnim oraz raczej tak natomiast 13% stwierdziło, że zdecydowanie styka się z taką barierą.

### **Bariery związane ze źródłami informacji**

Jeśli chodzi o bariery związane ze źródłami informacji, to odnoszą się one do tych, które są tworzone przez biblioteki. Pierwsza z tego typu barier to brak źródeł bądź niewystarczająca liczba egzemplarzy (pytanie 5). W pytaniu stanowiącym o tym czy ilość tytułów w księgozbiornie jest wystarczająca 33% badanych odpowiedziało – zdecydowanie tak, po 23 % respondentów wybrało opcję – raczej tak oraz w stopniu średnim. 13% studentów wskazało, że źródeł jest zdecydowanie za mało a 7% – raczej za mało.

Kolejną barierą, która może wywoływać inne problemy jest niedostateczna reklama źródeł (pytania: 23, 24, 25). 37% studentów stwierdziło, że informacje o dostępnych źródłach zarówno elektronicznych jak i papierowych są raczej nieodpowiednio im przedstawiane/ promowane. 33% ankietowanych uznało, że źródła są odpowiednio promowane w stopniu średnim, 17% wybrało odpowiedź – zdecydowanie nieodpowiednio a po 7% zaznaczyło opcję raczej tak oraz zdecydowanie tak.

Innym pytaniem rozwijającym problem niedostatecznej reklamy źródeł jest kwestia korzystania z profilu Biblioteki na portalu Facebook. 63% ankietowanych zdecydowanie nie korzysta z tej strony, 17% korzysta w stopniu średnim a 10% raczej nie korzysta. Jedynie 7% zdecydowanie korzysta a 3% – raczej tak.

Trzecim pytaniem dotyczącym ostatnio omawianej bariery jest problem korzystania z ulotek informacyjnych rozprowadzanych w Bibliotece o dostępnych źródłach informacji. 50% badanych odpowiedziało, że zdecydowanie z tych ulotek nie korzysta, 27% wskazało, że raczej z nich nie korzysta a 17% wykorzystuje je w stopniu średnim. Zaledwie 7% raczej z nich korzysta. Nikt z ankietowanych nie wybrał odpowiedzi zdecydowanie tak.

Kolejna bariera jest związana z problemem szeroko rozumianych opóźnień bibliotecznych, wynikających z braku w danym momencie książki na półce, czasopisma w oprawie, prac dyplomowych czy nowych książek w gromadzeniu bądź zbyt długim czasie realizacji zamówień (pytanie 11). Na pytanie, czy zbiory biblioteczne są dostępne w momencie chęci skorzystania z nich 33% badanych odpowiedziało, że w stopniu średnim, 30% - raczej tak, 23% - raczej nie a 13% zdecydowanie tak. Ankietowani w tek kwestii nie wybrali odpowiedzi zdecydowanie nie.

Dodatkowo w tej grupie barier mogą pojawić się inne problemy związane z funkcjonowaniem biblioteki (pytania: 22, 26, 27). W tym zakresie problem mogą stanowić niedogodne godziny otwarcia, ponieważ 40 % ankietowanych stwierdziło, że godziny są zdecydowanie nieodpowiednie, 20% uznało, że są odpowiednie w stopniu średnim a po 13% odpowiedziało – raczej nie, raczej tak, zdecydowanie tak.

Innym kluczowym problemem w zakresie funkcjonowania biblioteki mogą okazać się złe warunki do nauki, chociaż 33 % studentów WUM stwierdziło, że warunki do nauki w Czytelni są dobre w stopniu średnim a 27% uznało, że są zdecydowanie dobre. 23% odpowiedziało – raczej tak a po 7% raczej nie i zdecydowanie nie.

Ostatnim zagadnieniem poruszającym problem działalności biblioteki może okazać się atrakcyjność i oznakowanie pomieszczeń przeznaczonych do użytkowania. 40% ankietowanych uznało, że pomieszczenia biblioteki są zdecydowanie wizualnie atrakcyjne i dobrze oznakowane a 37% odpowiedziało – raczej tak. 13% stwierdziło, że jest tak w stopniu średnim natomiast po 3 % wybrało skalę – raczej nie oraz zdecydowanie nie.

### **Wnioski z przeprowadzonych badań**

Ankietowani to studenci medycyny, obcokrajowcy, pochodzący z różnych części świata. Niemalże wszyscy znajdują się w przedziale wiekowym 18-26 lat. Najwięcej z nich mieszka w Polsce 1-4 lata, widoczna jest tutaj analogia do roku studiów i posługuje się językiem polskim na poziomie podstawowym – A1 bądź A2. W poszukiwaniu informacji naukowej korzystają z Biblioteki Głównej WUM (jednostki odwiedzają również Biblioteki Specjalistyczne) a w jej ramach wybierają Czytelnię. Pozostałe oddziały cieszą się niewielką popularnością, co może wynikać z nieświadomości usług przez nie świadczonych. Zauważalne jest korzystanie przez nich ze źródeł elektronicznych jednak zdecydowanie częściej wybierają książki w tradycyjnej, papierowej formie. Warto podkreślić, że wyraźna grupa ankietowanych wykorzystuje do nauki również dostępne w Czytelni pomoce dydaktyczne.

Spośród omówionych barier informacyjnych najwięcej problemów pojawiło się w grupie związanej z użytkownikiem informacji. Poważnym i obszernym zagadnieniem jest niewystarczające przygotowanie studentów do wyszukiwania informacji zarówno w formie tradycyjnej jak i elektronicznej. Odpowiedzi wskazują, że ankietowani mają problem w korzystaniu z katalogu elektronicznego, większość z nich nie potrafi obsługiwać medycznych baz danych oraz nie korzysta z nich z innych miejsc poza uczelnią (kwestia zdalnego korzystania nie jest jednoznaczna z brakiem umiejętności ku temu, może wynikać z braku potrzeby). Jednocześnie brak wymienionych umiejętności nie znajduje uzasadnienia w pytaniu dotyczącym oceny umiejętności wyszukiwawczych, ponieważ zdecydowana większość uważa, że ich zdolności do wyszukiwania informacji są średnio wystarczające bądź wystarczające. Kolejnym problemem powiązanim



z powyższym jest bariera niewiedzy dotyczącej sposobu wypożyczania zbiorów. Połowa ankietowanych jest nieświadoma jak działa system wypożyczeń. Kwestia nieświadomości została również zarysowana przy orientacji dotyczącej lokalizacji działów i zbiorów w Bibliotece, jednak bariera ta istnieje dla zdecydowanej mniejszości studentów. Ankietowani w większości nie dostrzegają bariery terminologicznej jednak niewątpliwym problemem w wyszukiwaniu informacji okazuje się stopień znajomości języka polskiego.

Analiza barier interpersonalnych pozwala stwierdzić, że ankietowani nie odczuwają stresu przy wyszukiwaniu informacji bądź czują się średnio zestresowani zatem bariera stresu nie jest mocno widoczna. Podobna sytuacja związana jest z barierą dotyczącą oporu psychicznego przed poproszeniem o pomoc w wyszukiwaniu informacji innych osób. Z reguły opór psychiczny występuje w średnim stopniu bądź nie stanowi bariery.

Charakterystyka barier środowiskowych wskazuje, że studenci-obcokrajowcy nie napotykają na bariery kulturowe bądź polityczne w dostępie do informacji naukowej. Większość ankietowanych nie dostrzega również bariery finansowej.

Badanie barier związanych ze źródłami informacji umożliwiło dostrzeżenie problemu i wyodrębnienie bariery odnoszącej się do niedostatecznej reklamy źródeł. Ankietowani twierdzą, że informacje o dostępnych źródłach zarówno elektronicznych jak i papierowych nie są odpowiednio promowane. Wynika to częściowo z faktu, że nie korzystają z narzędzi, które takiej promocji służą, ponieważ ponad 60% ankietowanych zdecydowanie nie korzysta z fanpage biblioteki a połowa zdecydowanie nie wykorzystuje ulotek informujących o dostępnych źródłach informacji. Respondenci w większości nie stykają się z barierą niewystarczającej ilości źródeł jednak niewątpliwie ten problem dostrzega część studentów. Bariera związana z opóźnieniami bibliotecznymi zasygnalizowana jest jedynie przez 23% osób. Analiza ankiety pozwoliła wyodrębnić również bariery związane bezpośrednio z funkcjonowaniem Biblioteki. Na kluczowy problem w tym zakresie studenci wskazali nieodpowiednie godziny otwarcia Instytucji. Część z ankietowanych zasugerowała, że warunki do nauki w Czytelni są w średnim stopniu dobre natomiast zdecydowanie zadowoleni są z atrakcyjności pomieszczeń bibliotecznych.

### **Podsumowanie**

Praca została skoncentrowana na omówieniu problematyki barier informacyjnych jako przeszkód utrudniających bądź uniemożliwiających uzyskanie relewantnej informacji naukowej. Bariery informacyjne są kompleksowym zjawiskiem w związku z czym w literaturze przedmiotu istnieje wiele szczegółowych typologii. Piśmiennictwo oraz stan badań dotyczący tej problematyki dowodzi, że jest to przestrzeń, w której zachodzi wiele zmian. Czynnikiem odróżniającym niniejsze opracowanie od pozosta-

łych jest spojrzenie na obcokrajowców, jako użytkowników informacji naukowej poprzez pryzmat barier informacyjnych.

W wyniku przeprowadzonego badania zweryfikowano założenie badawcze: obcokrajowcy napotykają na bariery informacyjne w dostępie do informacji naukowej. Ustalono hierarchię źródeł z jakich najczęściej korzystają – dominują książki w formie tradycyjnej jednak cenią sobie możliwość korzystania ze źródeł elektronicznych, mimo, że nie wykazują zdecydowanych umiejętności do korzystania z nich. Bariery związane z użytkownikiem informacji przeważają nad pozostałymi, chociaż użytkownicy widocznie odczuwają również barierę związaną ze źródłami informacji. Użytkownicy sygnalizują brak przygotowania do korzystania ze źródeł, nie są świadomi jakie możliwości i usługi może świadczyć Biblioteka jednocześnie reprezentują bierną postawę w poszerzaniu wiedzy na temat wyszukiwania informacji.

Przedstawiona w pracy analiza barier informacyjnych może stanowić materiał bazowy do dalszych badań. Wzrost liczby obcokrajowców, zróżnicowanie ich narodowości i kultury oraz zmiany w systemie udostępniania informacji naukowej i ewolucja technologiczna mogą stymulować do pracy nad tym zagadnieniem.

### **Bibliografia**

Kocowski Tadeusz: *Potrzeby człowieka. Koncepcja systemowa*. Wrocław: Wydaw. PW 1982 s. 64

Słownik terminologiczny informacji naukowej / red. Maria Dembowska Wrocław-Warszawa: Zakład Narodowy im. Ossolińskich 1979 s. 28

Świągół Marzena: *Bariery informacyjne. Podstawy teoretyczne i próba badań w środowisku naukowym*. Warszawa: Wyd. SBP 2006 s. 18

Keenan Stella, Johnston Colin: *Concise Dictionary of Library and Information Science*. London: Bowker-Saur 2000 s. 257

Świągół Marzena: *Bariery informacyjne w środowisku naukowym. Badania Pilotażowe. Prz. Bibl.* Warszawa 2003 z. 4 s. 383

Świągół Marzena: *Bariery informacyjne. Wyniki badań ankietowych wśród pracowników i studentów Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie*. 2010 [dok. elektr.] <http://www.ebib.pl/2010/110/a.php?swigon>

Warszawski Uniwersytet Medyczny [dok. elektr.] [http://www.bodp.wum.edu.pl/liczba\\_studentow.php](http://www.bodp.wum.edu.pl/liczba_studentow.php)