

*Mgr Marzena Taterczyńska*  
*Mgr inż. Edyta Rogowska*  
*Mgr Renata Klimko*  
*Szczecin - PUM*

## **OTWARCI NA WIELOKULTUROWOŚĆ - STUDENCI OBCOJĘZYZNI W BIBLIOTECE GŁÓWNEJ POMORSKIEGO UNIwersYTETU MEDYCZNEGO W SZCZECINIE**

### **Abstract**

Pomeranian Medical University in Szczecin is considered to be one in every eleven of the Polish medical universities which has faced the new needs of the international educational market and has created educational offer to the foreign students. Presence of the foreign students forced the university's authorities to introduce adaptation processes and integration activities to minimize the cultural barriers. The Main Library of the PMU is open to the increasing challenges and specific newcomers' needs.

This article presents the number of library's initiatives taken to provide a comfortable and safe learning environment for the students, especially English Program students. The library conducted a users' satisfaction survey. The questionnaire aimed to recognize the foreign students' expectations concerning the library. The survey's results provided some clues about how to improve the library functioning.

### **Streszczenie**

Pomorski Uniwersytet Medyczny w Szczecinie jest jedną z 11 polskich uczelni medycznych, które, dobrze odczytując potrzeby międzynarodowego rynku edukacyjnego, kształcą studentów zagranicznych. Obecność studentów obcojęzycznych wymogła przeprowadzenie w uczelni procesów adaptacyjnych i inicjatyw integracyjnych mających na celu minimalizację barier kulturowych. Biblioteka Główna PUM również stanęła przed wyzwaniem otwarcia się na specyficzne potrzeby nowego użytkownika.

Niniejsza praca przedstawia szereg inicjatyw bibliotecznych podejmowanych w celu stworzenia studentom obcojęzycznym przyjaznego, sprzyjającego nauce środowiska, a także ułatwienia im integracji z instytucją i społecznością akademicką uczelni. Działania te świadczą o otwartości placówki na nowe wyzwania i umiejętności sprostania oczekiwaniom studentów, kadry akademickiej oraz władz uczelni. Wśród studentów obcojęzycznych przeprowadzona została ankieta, badająca satysfakcję z jakości proponowanych im usług bibliotecznych. Kwestionariusz miał także na celu rozpoznanie potrzeb czytelniczych badanej grupy studentów. Opinie ankietowanych przyniosły odpowiedź na pytanie, jak studenci English Program postrzegają naszą bibliotekę. Wyniki ankiety będą wskazówką dla całego zespołu Biblioteki Głównej w zakresie oczekiwań czytelniczych, jakości usług oraz pomocą w planowaniu kolejnych inicjatyw na rzecz studentów English Program.

Pod koniec XX wieku nasiliły się na świecie ruchy migracyjne, wśród nich również migracje edukacyjne. Edukacja transgraniczna jest wyrazem otwarcia się młodych ludzi na inne społeczeństwa i kultury, w praktyce zaś daje możliwość pozostania (czasowego lub na stałe) za granicą. Natężenie zjawiska migracji studentów miało miejsce zwłaszcza w latach 90. XX w. Wpłynęły na to następujące elementy:

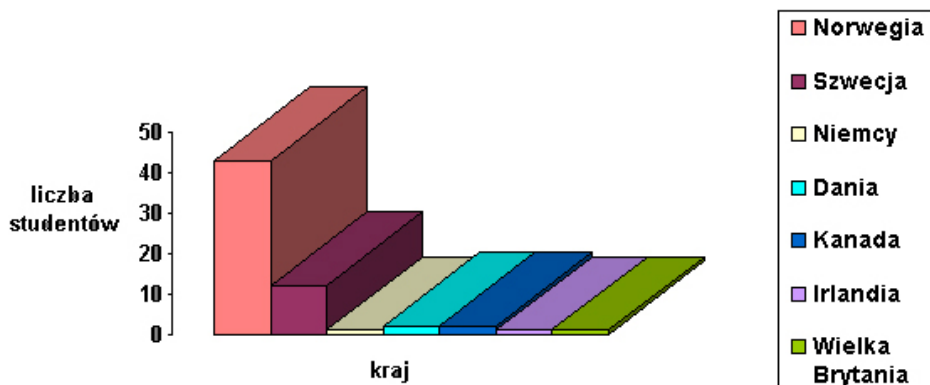
- przemiany polityczne tj. upadek bloku wschodniego i powstanie Unii Europejskiej, co spowodowało łatwiejszy przepływ ludzi przez granice państw
- uruchomienie europejskich programów stypendialnych (Erasmus, Sokrates)
- zmiana nastawienia rządów państw, widzących w zagranicznych studentach szansę na zwiększenie rozwoju gospodarczego
- zmiana nastawienia władz uczelni, które dostrzegły, że obecność zagranicznych studentów nie tylko podnosi prestiż placówki, ale także daje szansę pozyskania dodatkowych środków.<sup>1</sup>

Pomorski Uniwersytet Medyczny w Szczecinie jest jedną z 11 polskich uczelni medycznych, które dobrze odczytując potrzeby międzynarodowego rynku edukacyjnego, kształcą studentów zagranicznych. Na naszej uczelni English Program został utworzony w 1996 roku - skorzystało z niego wówczas 13 osób, obywateli Norwegii. Z każdym rokiem akademickim liczba studentów z zagranicy systematycznie rośnie. Obecnie medycynę studiują 482 osoby z 17 krajów świata. Największą, pod względem liczebności, grupę studentów stanowią obywatele Norwegii (303 osoby). Liczne są także grupy studentów ze Szwecji (79 osób), Niemiec (49 osób), Danii i Wysp Owczych (21 osób). Na Pomorskim Uniwersytecie Medycznym studiują również obywatele Finlandii (9 osób), Izraela (6 osób), a nawet dalekiej Kanady (6 osób), a także Białorusi, Chin, Włoch, Serbii, Litwy, Mauritiusa, Tajwanu, Austrii, RPA. W 2006 roku (a więc dopiero 10 lat po uruchomieniu English Program na uczelni) poszerzono ofertę skierowaną do studentów obcojęzycznych o pięcioletnie studia na kierunku lekarsko-dentystycznym. W chwili obecnej kształcą się na nich 63 studentów z 8 krajów świata: Norwegii, Szwecji, Danii, Kanady, Niemiec, Irlandii, Wielkiej Brytanii i Łotwy (ryc. 1).

Łącznie na Pomorskim Uniwersytecie Medycznym w Szczecinie studiuje 545 osób z 20 krajów świata (stan na 6 grudnia 2011 r.).

Obecność studentów obcojęzycznych wymogła przeprowadzenie w uczelni procesów adaptacyjnych i inicjatyw integracyjnych mających na celu minimalizację barier kulturowych. Biblioteka Główna Pomorskiego Uniwersytetu Medycznego w Szczecinie (BG PUM) również stanęła przed wyzwaniem otwarcia się na specyficzne potrzeby nowego użytkownika. W celu stworzenia studentom obcojęzycznym przyjaznego, sprzyjającego nauce, środowiska podjęliśmy szereg działań i inicjatyw ułatwiających studentom integrację z instytucją i społecznością akademicką uczelni. Ze względu na rosnącą liczbę użytkowników obcojęzycznych, implementacja zmian odbywała się w dość krótkim czasie. W ich wyniku BG PUM oferuje dziś szeroką gamę usług adresowanych do użytkowników z zagranicy. Jednym z podstawowych sposobów komunikacji ze studentami English Program jest anglojęzyczna wersja strony internetowej

<sup>1</sup> Paweł Hut, Emilia Jaroszewska: *Studenci zagraniczni w Polsce na tle migracji edukacyjnych na świecie*. [1.s]



Ryc. 1. Studenci Wydziału Lekarsko-Stomatologicznego English Program PUM według kraju pochodzenia

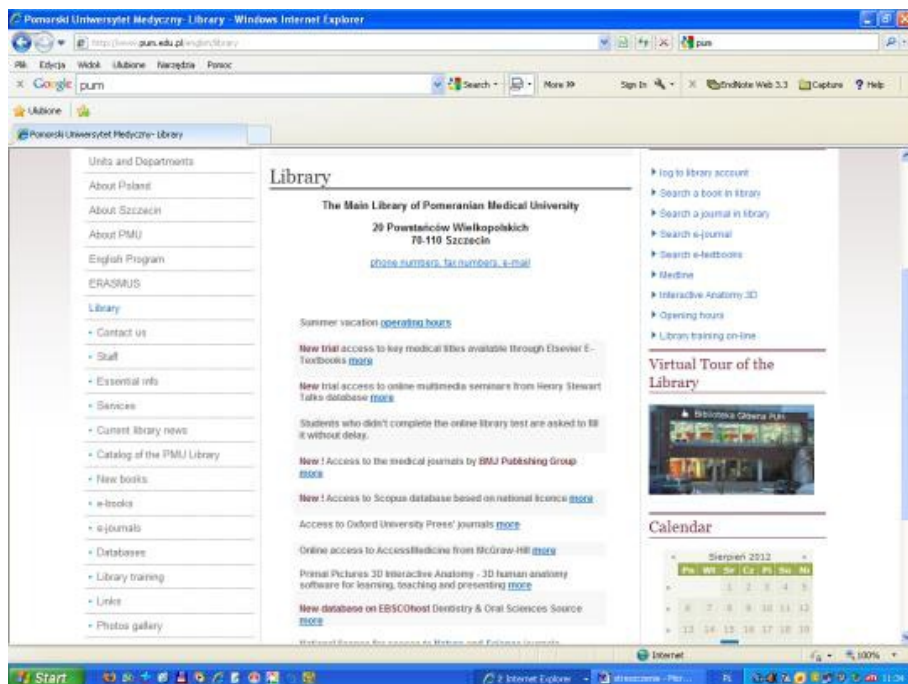
biblioteki (ryc. 2). Regularnie aktualizowana, stała się podstawowym medium informującym studentów o bieżących wydarzeniach i istotnych dla ich funkcjonowania zmianach. Strona dostępna jest od 2006 roku. Redagowanie jej stanowi duże wyzwanie dla pracowników Działu Informacji Naukowej i Bibliografii BG PUM – wybór odpowiednich treści, ich publikowanie, aktualizacja, a przede wszystkim właściwe tłumaczenia, wszystko to wymaga biegłej znajomości języka angielskiego w mowie i w piśmie. Jako inspiracja wykorzystywane są często strony domowe bibliotek przynależnych do dużych, europejskich uniwersytetów w Durham, Oxford, Cambridge. To tam podglądamy sposób publikowania niektórych treści, rozwiewamy też wątpliwości językowe związane z użyciem idiomów i frazeologizmów właściwych dla języka angielskiego.

Treści zamieszczane na stronie internetowej biblioteki przeznaczonej dla studentów anglojęzycznych, różnią się od tych na stronie polskiej. Informacje selekcjonowane są pod kątem przydatności studentom, staramy się podać je w sposób zwięzły i czytelny. Statystyki pokazują, że witrynę odwiedziło do tej pory 3137 unikalnych użytkowników.

Możliwość bezpłatnego dostępu do Internetu w Bibliotece Głównej PUM w chwili obecnej jest też niezbędnym czynnikiem adaptacyjnym, stanowiącym dogodną formę kontaktu z krajem ojczystym.

Biblioteka Główna PUM prowadzi również w języku angielskim zajęcia dydaktyczne dla studentów English Program:

- Przesposobienie biblioteczne on-line [Library training on-line] dla studentów I roku Wydziału Lekarskiego i Lekarsko-Stomatologicznego (ryc. 3)
- Naukowa informacja medyczna [Scientific Medical Information] dla studentów III roku Wydziału Lekarskiego i Lekarsko-Stomatologicznego prowadzone w formie zajęć seminaryjnych

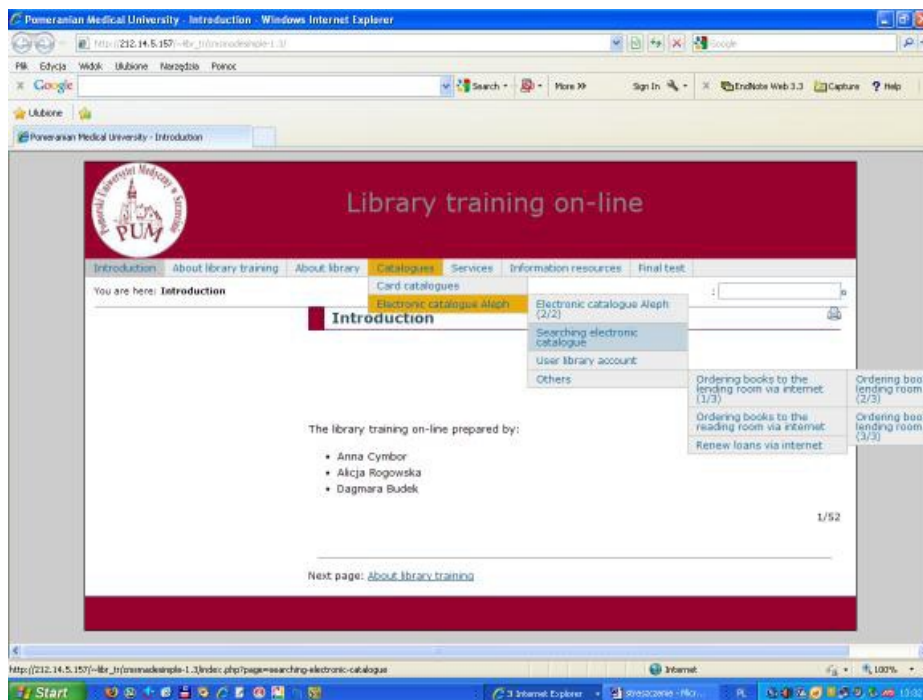


Ryc. 2. Strona internetowa BG PUM – wersja angielskojęzyczna

Celem przysposobienia bibliotecznego jest zapoznanie studentów z organizacją, funkcjonowaniem biblioteki PUM oraz zasadami korzystania z jej zasobów i oferowanych usług.

Naukowa informacja medyczna skierowana jest do studentów III roku studiów. Celem zajęć jest zapoznanie studentów z metodyką wyszukiwania informacji w bazach danych dostępnych w bibliotece PUM, porównanie efektów przeszukiwania baz przy użyciu różnych metod wyszukiwania. Oprócz baz danych prezentowane są książki i czasopisma on-line. Zajęcia w wymiarze 3 godzin są obowiązkowe dla wszystkich studentów, prowadzą je głównie pracownicy Działu Informacji Naukowej i Bibliografii Biblioteki Głównej.

Jednym z podstawowych elementów polityki uczelnianej w zabieganiu o studentów jest zapewnienie im dostępu do literatury naukowej. BG PUM gromadzi podręczniki dla studentów English Program. Regały z podręcznikami dla tej grupy użytkowników zostały wyodrębnione spośród pozostałego księgozbioru i oznaczone w języku angielskim. Inicjatywa biblioteki w tym zakresie polega także na organizowaniu, we współpracy z czołowymi wydawnictwami naukowymi, corocznych kiermaszów podręczników. Sprzedaż odbywa się na początku roku akademickiego i cieszy się olbrzymym



Ryc. 3. Library training on-line – strona internetowa szkolenia

mim zainteresowaniem wśród studentów. Innym sposobem na dostarczenie studentom niezbędnej do nauki literatury, jest zakup lub prenumerata podręczników w wersji elektronicznej. Informacje o e-bookach znajdują się na stronie internetowej w zakładce „e-books”. Ponadto, informacje o źródłach elektronicznych przekazywane są studentom na bieżąco w postaci ulotek, folderów, ogłoszeń na tablicach. Materiały są redagowane w języku angielskim.

Jedną z najbardziej istotnych, z punktu widzenia studentów English Program, inicjatyw Biblioteki Głównej PUM, która miała wpływ na poprawę jakości obsługi, było wydłużenie godzin otwarcia placówki. Od kwietnia 2009 roku Dział Informacji Naukowej i Bibliografii czynny jest we wtorki, środy i czwartki w godzinach 9.00 - 22.00. W codziennym obcowaniu ze studentami obcojęzycznymi ważna jest także osobista, indywidualna wrażliwość na ich potrzeby, na odmienne upodobania, zwyczaje i zachowanie. Za Molendowską: *„Biblioteki, pełniąc istotną rolę w stymulowaniu procesów integracyjnych, powinny przeciwdziałać wszelkim przejawom ksenofobii i rasizmu poprzez podkreślanie i eksponowanie korzyści płynących z wielokultu-*



Ryc. 4. Liczba respondentów z podziałem na lata studiów

rowości, takich jak: bogactwo kultur, wymiana doświadczeń, dialog społeczny, poszanowanie godności drugiej osoby, akceptacja odmienności, wzmocnienie tożsamości narodowej oraz dostęp do literatury w językach świata.”<sup>2</sup>

Z uwagą, zatem, obserwujemy specyficzny sposób bycia tych ludzi, np. ogromne plecaki turystyczne, które przynoszą codziennie ze sobą, nietypowe nakrycia głowy, egzotyczne stroje, fryzury itp. Podziwiamy ich ciekawość świata, która do Polski przywiodła ich z tak dalekich krajów jak Mauritius, Kanada czy Izrael. Z przyjemnością słuchamy mieszaniny języków - norweski, szwedzki, niemiecki, fiński, duński, hiszpański. Staramy się także reagować na święta narodowe naszych studentów poprzez dekoracje biblioteki, które oddają ich narodowe zwyczaje, są wspomnieniem ojczyzny.

W maju bieżącego roku wśród studentów obcojęzycznych przeprowadzona została ankieta, badająca satysfakcję z jakości usług bibliotecznych. Kwestionariusz miał także na celu rozpoznanie potrzeb czytelniczych badanej grupy studentów. Ankieta złożona była z 10 pytań, w tym sześciu otwartych. Otrzymaliśmy 37 ankiet zwrotnych. Opinie ankietowanych przyniosły odpowiedź na pytanie, jak studenci English Program postrzegają Bibliotekę Główną PUM.

Wśród ankietowanych najliczniejszą grupę stanowili studenci trzeciego roku, najmniej liczną piątego (ryc. 4).

Jedno z pierwszych pytań dotyczyło oceny studiowania w Polsce. Na to pytanie studenci odpowiadali:

- studia w Polsce to dobre doświadczenie („good experience”)
- studia są zajmujące (w domyśle: zajmują czas, czasochłonne), wymagające (w domyśle: pracy, nauki, uwagi, czasu)

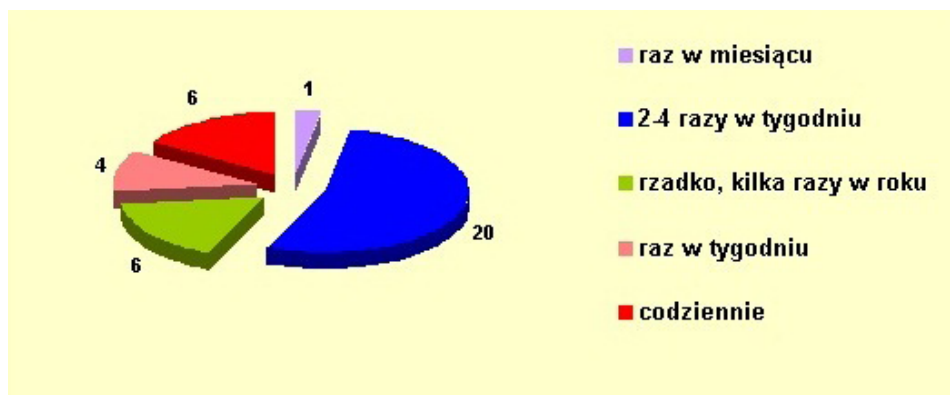
<sup>2</sup> Beata Molendowska, s. 167.

- studia w Polsce to wyzwanie
- studia to zabawa, przyjemność („*enjoy*”)

Studenci zwrócili też uwagę na inne korzyści płynące ze studiowania w Polsce:

- wysoka jakość kształcenia, dobra szkoła
- nowi przyjaciele, fajne dziewczyny, środowisko
- towarzystwo międzynarodowe
- tanie życie (mieszkanie – student może żyć na wyższym poziomie niż w innych krajach Europy)
- nowa kultura, praktyka językowa.

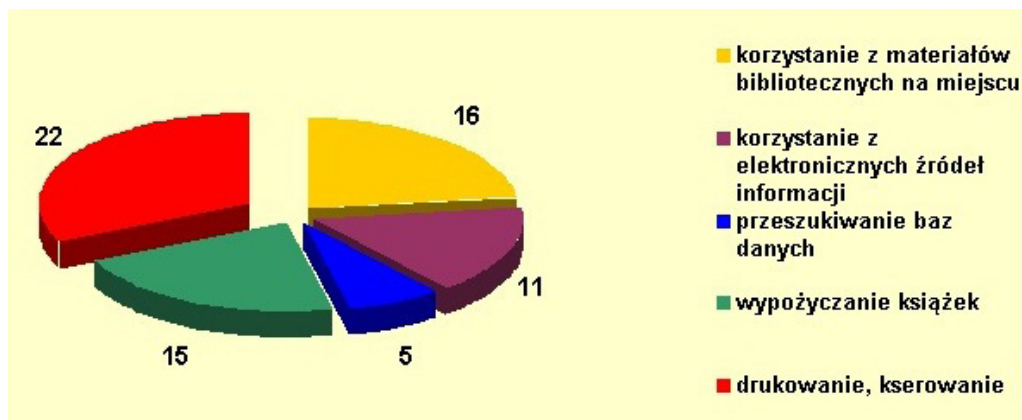
Na pytanie dotyczące motywacji wyboru uczelni 17 osób powołało się na rekomendację uczelni przez przyjaciół i znajomych. Jedna osoba została zachęcona przez nauczycieli z college’u. Inny student jako powód podaje posiadanie rodziny w Szczecinie. Dla 13 respondowanych ważna okazała się lokalizacja – bliskość Berlina, a co za tym idzie międzynarodowego lotniska, usytuowanie w centralnej Europie, a jednocześnie niezbyt duże oddalenie od ojczyzny. Dla pięciu osób istotna była łatwość dostania



Ryc. 5. Częstotliwość wizyt studentów English Program w Bibliotece Głównej PUM

się na uczelnię - brak egzaminów wstępnych. Aspekt ekonomiczny przekonał trzech studentów. Ich zdaniem w Polsce jest taniej niż w innych krajach Europy, wspominają zwłaszcza o tanio wynajmowanych mieszkaniach („*student w Polsce może żyć na wyższym poziomie niż studenci w innych krajach Europy*”). Dobra reputacja naszej uczelni za granicą przekonała sześciu studentów. Dla czterech osób o wyborze PUM zadecydował przypadek, trzy osoby po prostu „*chciały studiować za granicą*”.

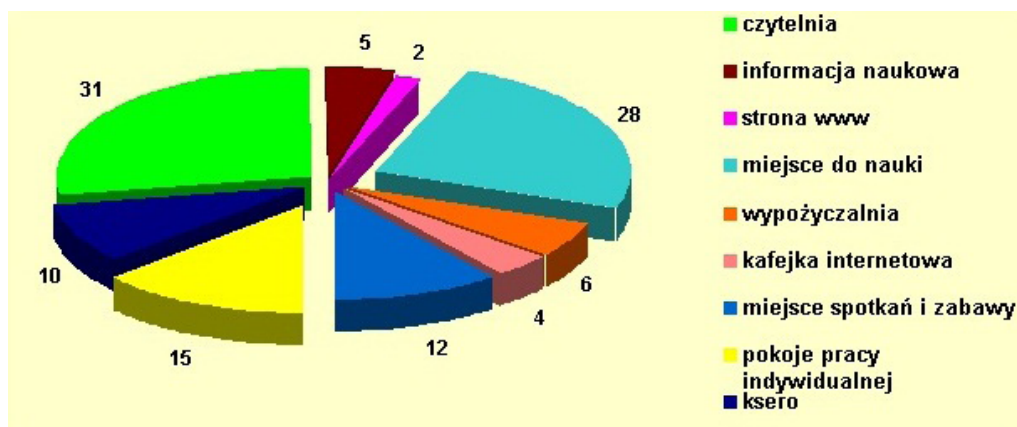
Kolejne pytania dotyczyły ilości czasu spędzanego przez studentów w Bibliotece Głównej PUM. Wśród 37 respondentów są osoby, które odwiedzają bibliotekę codziennie, są też tacy, którzy bywają u nas 2-4 razy w tygodniu. Inni przychodzą raz



Ryc. 6. Najważniejsze usługi biblioteczne według studentów English Program

w tygodniu lub też bardzo rzadko - kilka razy w roku (ryc. 5).

Spośród ankietowanych 21 osób deklaruje, że kiedy już odwiedzi bibliotekę, spędza w niej powyżej 5 godzin. Tylko trzech studentów przebywa w bibliotece krótko, do jednej godziny. Pozostali spędzają w bibliotece od 2 do 5 godzin dziennie.



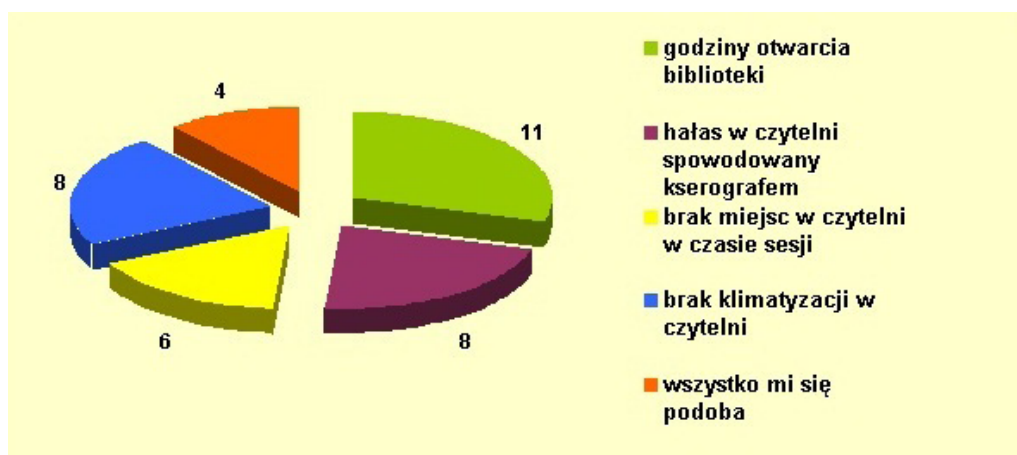
Ryc. 7. Z czym kojarzy się studentom English Program Biblioteka Główna PUM

W dalszej kolejności studenci wypowiedzieli się na temat najważniejszych dla nich usług bibliotecznych. Pytanie dawało respondentom możliwość wielokrotnego wyboru. Skorzystała z niej zdecydowana większość pytanym, łącznie 22 osoby. Poniższych wyników nie można, zatem, przedstawiać procentowo. Po zsumowaniu wszystkich odpowiedzi okazało się, że dla studentów najważniejszą usługą w bibliotece jest dru-

kowanie, kserowanie. Istotne jest także korzystanie z materiałów bibliotecznych na miejscu, wypożyczanie książek, korzystanie z elektronicznych źródeł informacji oraz przeszukiwanie baz danych (ryc. 6).

Zapytaliśmy również studentów, z czym kojarzy im się Biblioteka Główna PUM. Dla studentów BG PUM to przede wszystkim czytelnia, pokoje pracy indywidualnej, miejsce do nauki, a także miejsce spotkań towarzyskich (ryc. 7).

Kolejne pytanie brzmiało: Co podoba się Tobie w Bibliotece Głównej PUM? Studenci chętnie pisali na temat pozytywnych zjawisk, które dostrzegają w naszej bibliotece. Najczęściej wymieniali elementy związane z wystrojem pomieszczeń: kolory, rośliny, stoły, wygodne fotele, dobre oświetlenie. Określali bibliotekę jako miejsce czyste



Ryc. 8. Z czego nie są zadowoleni studenci English Program w BG PUM

i dobrze zorganizowane (pokoje pracy indywidualnej), nowoczesne, ciche, sprzyjające nauce i koncentracji. Doceniają też to, że biblioteka otwarta jest do godz. 22.00, że panuje tam dobra atmosfera. Chwalą pracowników za uprzejmość, życzliwość (10 osób zwraca na to uwagę). Jeden ze studentów „*kocha to miejsce*”. Trzy osoby podejmują kwestię dostępności do książek i źródeł elektronicznych.

Zapytaliśmy również o to, co nie podoba się studentom w Bibliotece Głównej PUM. Najwięcej emocji wzbudziła kwestia godzin otwarcia biblioteki. Dla 11 osób placówka (głównie czytelnia) otwarta jest za krótko w dni robocze i w sobotę, część ubolewa nad tym, że jest zamknięta w niedzielę. Studenci pisali o hałasie w czytelni spowodowanym kserografem. Kilka osób poruszyło problem braku miejsc w czytelni w czasie sesji oraz braku klimatyzacji w czytelni. Cztery osoby nie miały żadnych uwag (ryc. 8).

W ostatnim pytaniu poprosiliśmy studentów o sugestie na temat ewentualnych

zmian w Bibliotece Głównej PUM. Spośród ankietowanych aż 12 osób zmieniłoby godziny otwarcia biblioteki (dwie z nich uważają, że biblioteka powinna być otwarta 24 godziny na dobę). Jedenastu studentów proponuje otwarcie taniego bufetu w Bibliotece. Pięciu prosi o usunięcie kserografu z czytelni, jako źródła hałasu. Sześć osób narzeka na niedostateczną wentylację pomieszczeń, pięciu spośród ankietowanych chciałoby większej liczby książek przeznaczonych do wypożyczenia. Wyniki te wskazują, że trudności pokrywają się z życzeniami.

Wyniki niniejszej ankiety są dla Biblioteki bardzo satysfakcjonujące. Placówka została doceniona pod względem architektonicznym jako miejsce dobrze zorganizowane, sprzyjające nauce, pracy, skupieniu, przyjazne dla studenta. Cieszymy się, że doceniono także starania bibliotekarzy. Ankietowani określali personel słowami „miły”, „uprzejmy”, „pomocny”. Nie pojawiły się głosy w jakikolwiek sposób krytykujące lub uskarżające się na jakość obsługi. Najbardziej istotnym dla studentów problemem okazały się godziny otwarcia placówki. Ten problem udało się nam rozwiązać. Od października 2012 r. Biblioteka Główna wydłuży godziny otwarcia i będzie czynna od poniedziałku do piątku od 8<sup>00</sup> do 22<sup>00</sup>. Zareagowaliśmy również na problem niewystarczającej liczby miejsc w czytelni w czasie sesji. W najbliższym czasie w czytelni przybędzie 20 dodatkowych miejsc. W celu zmniejszenia hałasu w czytelni powodowanego kserografem zakupiliśmy dwa bezgłośnie, szybkie skanery.

### Bibliografia

Hughes Hilary: International students' experiences of university libraries and librarians. *Academic Research Libraries* 2012 Vol. 41 nr 2 s. 77-89

Hut Paweł, Jaroszewska Emilia: Studenci zagraniczni w Polsce na tle migracji edukacyjnych na świecie [online]. Warszawa: Fundacja Instytut Spraw Publicznych; 2011 [dostęp: 29 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie: <<http://www.isp.org.pl/uploads/pdf/772873926.pdf>>

Miller Lynette: User Satisfaction surveys. *Aplis* 2004 Vol. 17 nr 3 s. 125-133

Molendowska Beata: Zadania i wyzwania bibliotekarzy w społeczeństwie wielokulturowym [online]. [dostęp: 29 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie: <[http://www.dbc.wroc.pl/content/4051/2\\_wroclawskie\\_spotkania.pdf](http://www.dbc.wroc.pl/content/4051/2_wroclawskie_spotkania.pdf)>

Sackers Nicole, Secomb Bess, Hulett Heather: How well do you know your clients?: international students' preferences for learning about library services. *Australian Academic Research Libraries* 2008 Vol. 39 nr 1 s. 38-55

Shi X., Holahan P.J., Jurkat M.P.: Satisfaction formation processes in library users: understanding multisource effects. *Journal Academic Librarianship* 2004 Vol. 30 nr 2 s. 122-131



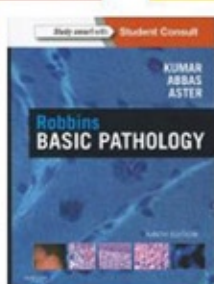
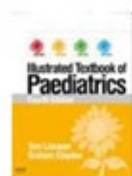
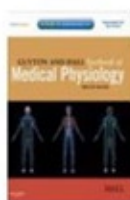
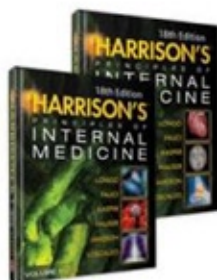
## Kiermasze podręczników dla studentów English Program w Bibliotece Głównej PUM



## Oferta książek on-line na PUM

<http://www.elsevier-etextbooks.com/>

**ACCESS** Medicine from McGraw-Hill  
Trusted Content. Instant Answers.



**ebrary**