

**Національний університет кораблебудування
імені адмірала Макарова**

БІБЛІОТЕКА



**Підсумки
комплексного
соціологічного дослідження**

Миколаїв 2006

ПІДСУМКИ КОМПЛЕКСНОГО СОЦІОЛОГІЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ.

Бібліотека НУК з метою вдосконалення та визначення перспективних шляхів підвищення рівня бібліотечно-інформаційного обслуговування читачів, виявлення найбільш ефективних форм використання інтегрованих бібліотечно-інформаційних ресурсів та розширення співпраці в дослідженні комплексних проблем у системах "Бібліотека – читач", "Бібліотека – кафедра" провела комплексне соціологічне дослідження серед трьох категорій користувачів бібліотеки – студентів I-II, III-IV курсів та науково-педагогічних працівників університету. Всього було опитано 163 респонденти: відповідно – 72, 54 та 37 користувачів. Анкетування проводилось анонімно. Для перших двох категорій респондентів – студентства – була запропонована анкета, яка включала 12 запитань та мала аналогічний зміст. Точка зору третьої категорії респондентів вивчалась за допомогою більш розширеної анкети (15 запитань), до якої додалися запитання відносно оцінки стану комфортності бібліотеки, рівня сервісного обслуговування та проблем удосконалення бібліотечного сервісу, які потребують спільного вивчення та обговорення.

Отже, аналіз відповідей показав, що на перше запитання "Як часто Ви відвідуєте бібліотеку?" переважна більшість всіх категорій респондентів відвідує бібліотеку:

- **"В міру необхідності"** – 68 %, 90 %, 89 % відповідно;
- **"Раз на тиждень"** – 15 % опитаних – студентів молодших (I-II) курсів;
- **"Раз на місяць"** відвідує 4 % першокурсників та 8% викладачів;
- **"Щодня"** звертаються до послуг бібліотеки 13 % першокурсників, що складає найбільший відсоток у порівнянні зі студентами середніх (III-IV) курсів та науково-педагогічних працівників – по 3 % порівну.

Таким чином, показник читацької активності, тобто частота відвідувань бібліотеки даних категорій читачів, знаходиться в прямій залежності від вимог навчальної, наукової та дослідницької діяльності наших користувачів.

Відповіді на запитання "Послугами якого відділу бібліотеки Ви користуєтесь найчастіше?" показали, що найбільш відвідуваними відділами серед студентів всіх категорій є читальний зал (загальний) та абонемент, оскільки:

- **"читальний зал (загальний)"** позначають 52% опитаних першокурсників, на 16% збільшується ця цифра у відповідях студентів середніх курсів і складає 68%. А викладачі користуються послугами цього відділу значно менше – 30 % респондентів;
- **"абонементом"** найчастіше користуються студенти молодших курсів – 50%, 46 % – студенти III-IV курсів, 41% – науково-педагогічні працівники;
- **"читальний зал періодичних видань"** найчастіше надає послуги викладачам, що позначають 14 % респондентів. Далі за рейтингом цим структурним підрозділом найчастіше користуються студенти I-II курсів, менш активно, за даними статистики, звертаються за оперативною інформацією студенти середніх курсів;
- **"інформаційно-бібліографічний відділ"** теж найчастіше надає послуги викладачам – 12%, серед студентства послугами цього відділу, за даними дослідження, користується 1 першокурсник. Студенти III-IV курсів не поставили напроти цього відділу ніяких позначок;
- **"відділ іноземної та наукової літератури"** надає інформацію 11% студентів молодших курсів. Студенти середніх курсів та викладачі значно менше звертаються за послугами до цього відділу, оскільки позначили цей відділ лише по одному респонденту;
- **"електронний читальний зал"**, як структурний підрозділ, включено до анкети, призначеної для викладачів, тому напроти цього відділу поставив свою позначку один представник цієї категорії респондентів.

На третє запитання відносно обізнаності наших опитаних користувачів щодо реальних можливостей бібліотеки, учасники дослідження відповіли наступним чином:

- **"знають, але не про всі"** 57 % студентів I-II курсів, 42% – студентів III-IV курсів та 65 % – науково-педагогічних працівників. Цей варіант відповіді є найпоширенішим серед інших запропонованих;

- **"так"** відповіло 19 % студентів молодших курсів, 16 % студентів середніх курсів та 27 % викладачів;
- **"ні"** позначають 15% студентів молодших курсів, що досить природно для цієї категорії користувачів. Але досить високий цей відсотковий показник серед студентства середніх курсів, який складає 22%. Серед викладачів обрали цей варіант відповіді 5% опитаних;
- **"важко відповісти"** відзначили цей варіант 8 % студентів перших курсів, 16 % студентів середніх курсів та 3% викладачів кафедр.

Отже, позитивні відповіді на поставлене запитання дала переважна більшість опитаних. У порівнянні зі студентством, викладачі кафедр краще володіють інформацією про реальні можливості нашої книгозбірні. І це досить зрозуміло, оскільки викладачі нашого університету є користувачами бібліотеки з певним читацьким стажем. Водночас слід зазначити, що розвиток інформаційних технологій впливає на форми роботи бібліотеки, її реальні можливості. Ці зміни спонукають краще інформувати користувачів про весь спектр інформаційних бібліотечних послуг для того, щоб перетворити потенційного користувача наших послуг в реального.

На запитання дослідження "Чи надає Вам бібліотекар реальну допомогу?" відповіді респондентів розподілились таким чином:

- **"так, завжди"** відповіли 72 % першокурсників, трохи менше – 70% студентів середніх курсів та 81% викладачів;
- **"іноді"** – 24% студентів I-II курсів, 27% – студентів середніх курсів та 19% – співробітників кафедр;
- **"ні, ніколи"** – на жаль, цей варіант відповіді серед всіх учасників дослідження позначили 3 % опитаних, які репрезентують студентство III-IV курсів.

Таким чином, узагальнення відповідей на поставлене запитання об'єктивно свідчить про професіоналізм бібліотечних фахівців та досить високу якість обслуговування користувачів бібліотеки.

Далі студентству пропонувалось запитання "Чи вмієте Ви користуватися каталогами і картотеками при підборі літератури по заданій темі?". Ось як вони на нього відповіли:

- **"так"** зазначили 51 % I-II курсів. Більш тривалим читацьким досвідом та більш розвинутою інформаційною культурою володіють студенти середніх курсів, про що свідчить статистика – 68 % від загальної кількості опитаних цієї категорії;
- **"важко відповісти"** – 35 % студентів перших курсів та 18 % студентів середніх курсів.
- **"ні"** – цей факт визнали 15% студентів молодших курсів та 13 % студентів середніх курсів. Отже, аналіз отриманої статистики свідчить про важливість та нагальну необхідність формування у майбутнього спеціаліста інформаційної культури як однієї з складових загальної культури людини. Вона проявляється в умінні вільно користуватися довідково-інформаційним апаратом бібліотеки, виявленні інформації з різноманітних джерел та ефективному її використанні.

Далі нам цікаво було дізнатись, як оцінюють наші користувачі оформлення відділів бібліотеки:

- **"у цілому гарне"** вважають 51 % студентів молодших курсів, 74 % опитаних студентів III-IV курсів та 68% викладачів;
- **"важко відповісти"** – цей варіант відповіді обрали 43 % студентів молодших курсів, 20% - студентів середніх курсів та 32 % викладачів.

Варіант **"дуже убоге"** не позначили студенти молодших курсів та викладачі. Але студенти середніх курсів більш критично ставляться до естетичного вигляду відділів нашої бібліотеки і тому 3 респонденти вказаної категорії відмітили цей варіант.

Цікаві відомості дали нам відповіді на запитання "Як Ви вважаєте, чи необхідні бібліотеці комп'ютери?":

- **"так, обов'язково"** – з цим твердженням погодилася переважна більшість всіх категорій респондентів, а саме – 86% студентів молодших курсів, 87% студентів середніх курсів та 92% викладачів кафедр;
- **"важко відповісти"** – 11% студентів I-II курсів, 7% студентів середніх курсів та 5% представників кафедр;
- **"ні"** вважає 1 першокурсник, 3 студенти середніх курсів та один викладач. Проте, відповідаючи на наступне запитання "Яким з нижче перерахованих сервісних бібліотечних

послуг Ви хотіли б скористатися в бібліотеці за помірну плату?" вказується ціла низка бібліотечних послуг пов'язаних з використанням комп'ютера, що суперечить вищевикладеному.

За допомогою наступного запитання ми хотіли з'ясувати думку наших респондентів відносно того, якими з запропонованих сервісних бібліотечних послуг вони хотіли б скористатися в бібліотеці університету за помірну плату. Серед переліку варіантів відповідей обрали:

- **"копіювання документів"** – 86 % опитаних першокурсників, 70 % студентів середніх курсів та 75 % викладачів;
- **"можливість пошуку інформації за допомогою комп'ютера"**. Це наступний за рейтингом варіант, який обрали 65 % першокурсників та 70 % студентів середніх курсів та 64% викладачів кафедр;
- **"запис інформації на диск чи дискету"** – цією послугою бажали б скористатися 60% студентів I-II курсів, 65% студентів III-IV курсів та 72% працівників кафедр;
- **"видача книг з читального залу "платний абонемент"** – в існуванні такої послуги зацікавлені 58% студентів I-II курсів, 65% – студентів середніх курсів та 54% викладачів кафедр нашого університету;
- **"сканування"** вважають необхідною платною послугою 51% студентів молодших курсів, 37% студентів середніх курсів та 62% співробітників кафедр.

Викладачі позначили також такі послуги як, **"складання тематичних списків та надання тематичних довідок"**, **"складання та оформлення списків літератури до дисертаційних робіт отримання документів електронною поштою"** – 32% та 27% відповідно.

Таким чином, з наданого переліку платних сервісних послуг, читачі вважають найнеобхіднішими для вузівської бібліотеки – **"копіювання документів"**, **"можливість пошуку інформації за допомогою комп'ютера"** та **"запис інформації на дискету"**.

З метою удосконалення тематичного складу фонду для більш повного задоволення інформаційних потреб користувачів нашої бібліотеки ми цікавились думками наших респондентів щодо прогалин у тематичному складі фонду. Виявилось, що студенти I-II та III-IV курсів відповіли на поставлене запитання порівняно однаково, а саме – найбільший відсоток (7 % та 5% відповідно) складає відсутність або недостатня кількість літератури комп'ютерної тематики. Вказано також на недостатню кількість нових книг на абонементі. Спільна тематика книг, які потрібні студентам I-II та III-IV курсів: маркетинг, економіка, інформатика, спорт. Дослідження думки науково-педагогічних працівників щодо цього питання свідчить про те, що вони теж відчують певний дефіцит видань з питань регіональної політики та економіки, енергозбереження, промислового маркетингу, виробничого менеджменту, захисту інформації, сучасних інформаційних технологій, систем управління суднами, теорії та практики дизайну, мистецтвознавства. Також, вказують респонденти, необхідно поповнити типологічний склад фонду бібліотеки – довідниковою літературою (по нових напівпровідникових пристроях), науковою літературою українською мовою, періодичними виданнями з питань суднобудування, енергетики, техніки.

Анкета, призначена для викладачів, включала запитання щодо того, які форми бібліотечно-інформаційного сервісу вони вважають пріоритетними для вузівської бібліотеки. Домінують у представленому списку варіанти: **"виставки нових надходжень"** – 56% , **"наявність відкритого доступу"** – 51%, **"огляди нових надходжень"** – 51%. Наступні за рейтингом – **"галузеві читальні зали"** – 43%, **"консультативна допомога"** – 40%, **"тематичні виставки"** – 35%, **"бібліотечно-бібліографічні довідки"** – 32% (і що цікаво, більшість респондентів віддали перевагу їх виконанню в автоматизованому режимі), та **"замовлення літератури через МБА"** – 32 %. Далі, виділяються респондентами такі форми бібліотечно-інформаційного сервісу, як **"служба електронної доставки документів"** – 27%, **"спеціалізовані зали по обслуговуванню окремих категорій читачів"** – 24%. **"Спеціалізований зал цінних і рідкісних документів"**, **"Дні кафедр"**, **"інформування в режимі вибіркового розповсюдження інформації (ВРІ)"** вважають пріоритетними 21% опитаних респондентів, **"Дні інформації"** – 16%, **"диференційоване забезпечення потреб (ДЗП) керівного складу університету"** – 5%.

Цікаво та важливо для практичної діяльності було дізнатись у всіх категорій респондентів, чим же приваблює користувачів наша бібліотека. Відрадно, що одним з головних компонентів

привабливості нашої книгозбірні викладачі вважають **"професійну кваліфікацію бібліотекарів"** – 72%. Студенти молодших курсів виділяють **"оперативність обслуговування"** – 69%, а студенти середніх курсів відзначають **"доброзичливість бібліотекарів"**.

Студентству подобається в роботі бібліотеки **"можливість завжди одержати інформацію, пов'язану з навчанням"** (47 % студентів молодших курсів та 54% студентів середніх курсів). **"Зручним режимом роботи"** приваблює 57 % першокурсників та 37 % студентів III-IV курсів. Цифри говорять про те, що **"оперативність обслуговування та доброзичливість бібліотекарів"** – найважливіші фактори привабливості бібліотеки серед студентства. 8% співробітників кафедр приваблює бібліотека **"повнотою комплектування фонду"**, **"наявністю новітніх пошукових систем"** та **"спектром інформаційних заходів"** (по 5% відповідно). Частина опитаних респондентів з цього приводу має свою думку, не співпадаючи не з одним з запропонованих варіантів, а саме – студентам молодших курсів подобається в роботі бібліотеки **"тиша та приємна атмосфера"**, а одного з викладачів бібліотека приваблює своїми **"інформаційними ресурсами з основних дисциплін"**, інший вказав, що **"бібліотека його не приваблює"**.

У студентської частини наших респондентів ми цікавились тим, які з нижче перерахованих бібліотек вони відвідують ще, крім нашої. Виявилось, що:

- ОУНБ ім. О.Гмирьова відвідують – 36% студентів молодших курсів та 35% студентів середніх курсів;
- ЦБ для дорослих ім. Кропивницького – 28% першокурсників та 41% студентів середніх курсів нашого навчального закладу;
- Обласну бібліотеку для юнацтва – 6 % студентів I-II курсів та 17 % студентів III-IV курсів.

Серед інших варіантів представлені такі бібліотеки нашого міста, як: Науково – педагогічна бібліотека, Бібліотека профкому ЧСЗ, бібліотеки-філії ЦБС для дорослих м. Миколаєва - № 8, 11, 18.

Таким чином, крім університетської бібліотеки наші студенти найчастіше звертаються за інформаційними послугами до таких бібліотек нашого міста, як ОУНБ ім. О.Гмирьова та ЦБС для дорослих м. Миколаєва .

Розвиток та урізноманітнення інформаційних послуг логічно продовжується у створенні максимально зручного простору для користувачів, тобто комфортних умов для роботи з інформацією. За допомогою наступного запитання ми хотіли дізнатись у викладачів, як вони оцінюють стан комфортності нашої бібліотеки. Отже:

- 72 % оцінили **"чистоту, порядок, затишок"**;
- 43 % вважають зручним **"режим роботи"**;
- 21 % влаштовує **"зручність читачьких місць"** та **"освітлення"** – порівну;
- 18 % вважають комфортною **"температуру, вентиляцію"**;
- 10 % – **"оформлення інтер'єру"**.

Серед "інших умов" відзначено "приємне ставлення" (бібліотекарів), також оцінюється рівень комфортності як "мінімально достатній, але можна і треба краще". Один читач побажав "покращити всі перелічувані критерії комфортності". Є і окремі зауваження щодо "відсутності дисципліни при заповненій залі".

Наступне запитання логічно завершує та узагальнює попереднє. В ньому пропонувалось респондентам, викладачам кафедр, визначити рівень сервісного обслуговування бібліотеки, як якісного показника рівня роботи. Так, 54 % оцінює його як **"задовільний"**, 43 % – **"високий"**, 3 % – **"низький"**. Таким чином, більшість респондентів оцінює рівень сервісного обслуговування бібліотеки як **"задовільний"**.

Досить цікавим є бачення бібліотечного сервісу в недалекому майбутньому у наших респондентів – співробітників кафедр:

- 46 % бачать книгозбірню нашого університету як **"гібридну" бібліотеку з інтегрованими інформаційними ресурсами на традиційних та електронних носіях"**;
- 41 % вважає, що вона перетвориться на **"культурно-інформаційний центр університету"** ("при умові належного фінансування", як слушно зауважує респондент);
- 13 % вважає, що рівень бібліотечного сервісу в майбутньому **"залишиться на сталому рівні"**.

Отже, переважна більшість опитаних бажає бачити нашу бібліотеку як "гібридну" бібліотеку з інтегрованими інформаційними ресурсами на традиційних та електронних носіях. Таке бачення майбутнього бібліотеки повністю співпадає з пріоритетними напрямками інформатизації нашої книгозбірні.

Приємно, що більшість наших респондентів небадь дуже ставляться до діяльності вузівської бібліотеки. Відповідаючи на наступне запитання анкети щодо удосконалення бібліотечного сервісу, вони вказують на проблемні питання, які потребують спільного вивчення та обговорення. А саме, переважна більшість респондентів вважає першочерговим завданням нашої бібліотеки – розширення електронного сервісу, удосконалення процесу отримання інформації: комп'ютеризація бібліотеки, створення електронних читальних залів у відділах обслуговування бібліотеки в Інституті автоматики та електротехніки і Машинобудівному інституті НУК, створення електронної бібліотеки, електронних баз даних та удосконалення електронного каталогу та пошуку документів, надання інформації на електронних носіях. Дійсно, ефективний розвиток освітньої та наукової діяльності вузу, максимальне задоволення інформаційних потреб професорсько-викладацького складу та студентів неможливе без інформатизації діяльності головного інформаційного ресурсу навчального закладу – бібліотеки.

Спільного вивчення, вважають респонденти, потребує поліпшення матеріально-технічної бази бібліотеки, а саме – розширення приміщення читального залу Головного корпусу, створення комфортних умов для користувачів. Потребує удосконалення, вважають викладачі, формування фонду нашої книгозбірні: розширення тематики реферативних журналів, якісне наповнення фонду технічної літератури з усіх її напрямків, оновлення фонду, забезпечення довідковою інформацією статистичного змісту, відновлення роботи відділу патентної літератури. Потребує поліпшення така сервісна послуга, як замовлення літератури через МБА.

В останньому запитанні анкети ми пропонували всім нашим респондентам висловити свої побажання та пропозиції щодо поліпшення роботи бібліотеки. І знову переважна більшість побажань, висловлених як студентством, так і професорсько-викладацьким складом, стосується питань інформатизації бібліотеки – придбання комп'ютерної техніки, розширення електронного обслуговування читачів у всіх структурних підрозділах бібліотеки, розширення доступу користувачів до електронного каталогу бібліотеки, створення зручної пошукової системи.

Багато побажань щодо підвищення якості головного інформаційного ресурсу нашої бібліотеки – бібліотечного фонду. Студенти, учасники дослідження, побажали побільше нових книг на абонементі, багато нової літератури з усіх галузей знань, більше посібників українською мовою. Підтримали ці побажання і викладачі та побажали розширення передплати на російськомовні та англійськомовні науково-технічні видання. Стосовно удосконалення обслуговування користувачів – студенти молодших курсів побажали поліпшити оперативність обслуговування. З ними погодились студенти середніх курсів та ще побажали більше доброзичливості бібліотекарям. Щодо покращення матеріально-технічної бази нашої бібліотеки – всі категорії опитаних висловились за придбання нового приміщення для бібліотеки, більш комфортного і більшого за розмірами.

Здійснення попередніх побажань неможливе без належного фінансування. Це розуміють і наші користувачі. Вони зичать бібліотеці "побільше грошей", а бібліотекарям – "підвищення заробітної плати".

Науково-педагогічними працівниками пропонується для кращого інформування про поповнення фонду бібліотеки передавати кафедрам інформацію про нові надходження літератури.

Серед цих, дійсно дуже важливих та слухних побажань щодо поліпшення роботи бібліотеки є і приємні побажання-подяки: "Так тримати!", "Дякуємо за вашу роботу", "Я вважаю, - пише один учасник дослідження, співробітник однієї з кафедр нашого вузу, - що люди, які працюють в нашій бібліотеці – прекрасні і, якщо покращити умови праці та мотивації, усі проблеми можуть бути вирішені". З цим не можна не погодитись.

Отже, аналіз результатів комплексного соціологічного дослідження дозволяє отримати об'єктивну картину окремих напрямків діяльності бібліотеки та визначити шляхи подальшого функціонування та розвитку книгозбірні.