

УДК 027.7:024

КОРИСТУВАЧ ТА БІБЛІОТЕКА: АНАЛІЗ АНКЕТУВАННЯ В ДНУЗТ

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ И БИБЛИОТЕКА: АНАЛИЗ АНКЕТИРОВАНИЕ В ДНУЖТ

USER AND LIBRARY: IN THE ANALYSIS OF DNUZT QUESTIONNAIRE

Петренко О. А., Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна

Болвановська Т. В., Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна

Petrenko O. A., Dnipropetrovsk National University of Railway Transport named after Academician V. Lazaryan

Bolvanovska T. V., Dnipropetrovsk National University of Railway Transport named after Academician V. Lazaryan

У статті проаналізовано анкетування користувачів науково-технічної бібліотеки Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна, яке було проведено з метою удосконалення їх обслуговування. Результати опитування дозволяють зробити висновок щодо наявності невикористаних резервів в організації бібліотечно-бібліографічних занять з основ інформаційної культури серед користувачів, а також якості задоволення читачьких потреб.

В статье проанализировано анкетирование пользователей научно-технической библиотеки Днепропетровского национального университета железнодорожного транспорта имени академика В. Лазаряна, проведенного с целью усовершенствования их обслуживания. Результаты опроса позволяют сделать вывод о наличии неиспользованных резервов в организации библиотечно-библиографических занятий по основам информационной культуры среди пользователей, а также качества удовлетворения читательских потребностей

The article analyzes questionnaire of the users in Scientific and Technical Library of Dnepropetrovsk National University of Railway Transport named after Academician V. Lazaryan. It was conducted with the aim of improving their service. The survey results allow making the conclusion about presence of unused reserves in the organization of library-bibliographical classes concerning information culture fundamentals among users, as well as quality of readers' interest satisfaction.

Ключові слова: анкетування в бібліотеці, удосконалення обслуговування, інформаційна культура користувачів.

Ключевые слова: анкетирование в библиотеке, совершенствование обслуживания, информационная культура пользователей.

Keywords: questionnaire in a library, service improvement, information culture of users.

Серед головних діяльнісних домінант університетських бібліотек України та зарубіжжя – доведення цінності, яку вони представляють для спільноти свого закладу та збільшення їх вкладу в розвиток інституційних місій і цілей. Важливою формою нелінійних комунікацій у вузівській бібліотеці є опитування. Саме воно дозволяє оцінити рівень взаємозв'язків бібліотеки та університетської спільноти й скорегувати подальшу діяльність книгозбірні з максимально повного та комфортного задоволення користувачів.

Науково-технічна бібліотека Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна (ДНУЗТ) існує в динамічному середовищі освітнього та наукового процесів, для яких характерне постійне розширення змісту діяльності, упровадження новітніх технологій. У житті кожної бібліотеки ВНЗ настає та мить, коли її розвиток потребує змін, і дуже часто успіх бібліотеки зумовлюється оперативною реакцією на запити користувачів.

Бібліотеці, щоб реалізуватись, необхідно постійно удосконалювати свою діяльність на основі управління якістю. Для того, щоб визначити, в якому руслі повинна здійснюватись інноваційна діяльність, у бібліотеці ДНУЗТ, у березні – квітні 2013 року, проводилось анкетування її користувачів. Розробляючи анкету, ми прагнули отримати відповіді на головні питання:

- Хто вони, користувачі бібліотеки 2013 року?
- Як вони оцінюють впровадження новітніх інформаційних технологій?
- Які послуги вони бажають отримувати?

Опитування було проведено з метою удосконалення обслуговування користувачів бібліотеки в сучасних умовах. Для цього потрібно досконало вивчити сприйняття користувачами окремих сервісів бібліотеки, пов'язаних із використанням нових інформаційних технологій. Результати повинні свідчити про якість інформаційно-бібліотечних послуг бібліотеки в поточний період часу та сприяти наданню рекомендацій при прийнятті управлінських рішень із впровадження нових інформаційних послуг.

Читачам була запропонована анкета, яка має 21 питання (див. додаток № 1). Анкетування проводилось серед читачів бібліотеки: студентів, аспірантів, викладачів, науковців, співробітників ВНЗ. Анкети видавались безпосередньо в момент приходу читачів до бібліотеки: у відділі обслуговування навчальною літературою (на абонементях молодших та старших курсів, у читальному залі навчальної літератури), у відділі обслуговування науковою літературою (на абонементях наукової та іноземної літератури, у читальному залі наукової літератури та медіа-залі), у відділі гуманітарної та економічної літератури, а також під час проведення кураторських годин в окремих академічних групах.

Кожна послуга оцінюється користувачем за ступенем важливості, а потім залежно від отриманого проценту, вишиковується в рейтинг, який дозволяє охарактеризувати всі послуги за рівнем читацького оцінювання.

В анонімному анкетуванні взяв участь 501 респондент. Аналіз показав, що більшість респондентів – студенти, 395 чоловік (79 %). Решта опитуваних (106 осіб або 21 %) припала на інші категорії користувачів бібліотеки: 11 % викладачів, 7 % співробітників, 2 % науковців та 2 % аспірантів (див. рис. 1).

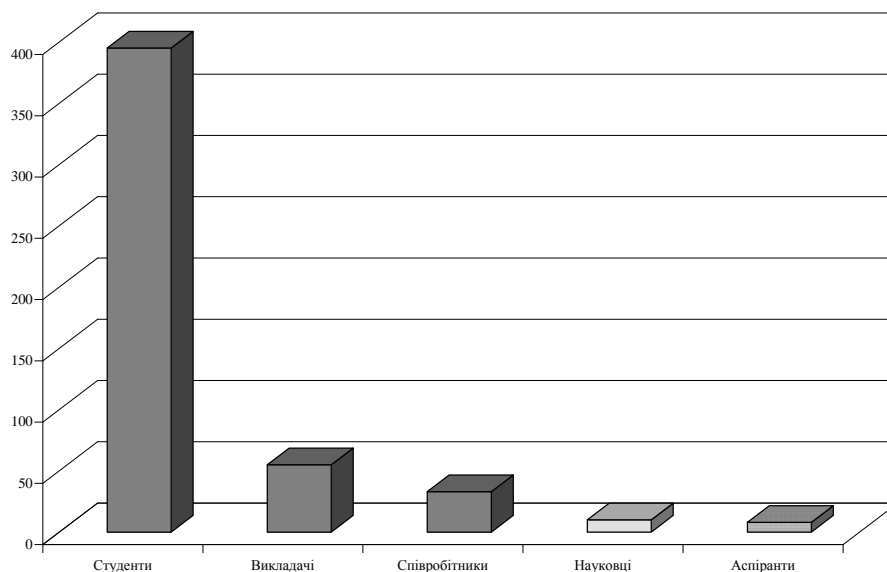


Рис. 1. Кількість опитуваних читачів за категоріями.

За курсом навчання студенти поділяються: 1 курс – 14 %, 2 курс – 22 %, 3 курс – 28 %, 4 курс – 19 %, студенти 5 курсу та магістри – 17 %. В опитуванні взяли участь студенти всіх 10 факультетів, що навчаються в ДНУЗТ (рис. 2).

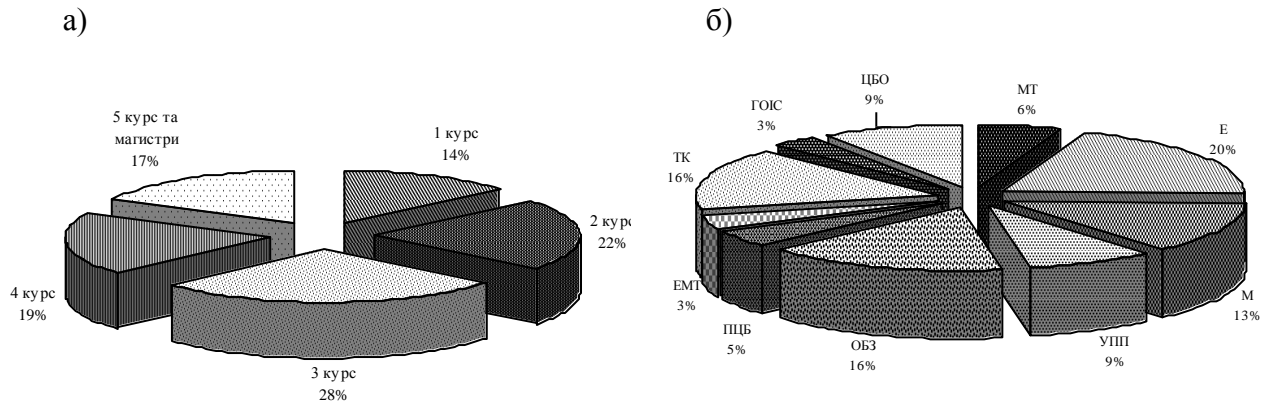


Рис. 2. Розподіл опитуваних студентів за курсами (а) та факультетами (б).

Досвід роботи з комп'ютером повинен був виявити рівень підготовленості наших читачів до роботи з електронними ресурсами. Результати опитування свідчать, що 80 % опитуваних відчують себе упевненими користувачами ПК, 14 % – професійними користувачами ПК і лише 6 % не мають досвіду роботи з комп'ютером. Майже всі вони навчаються на 1 курсі (рис. 3).

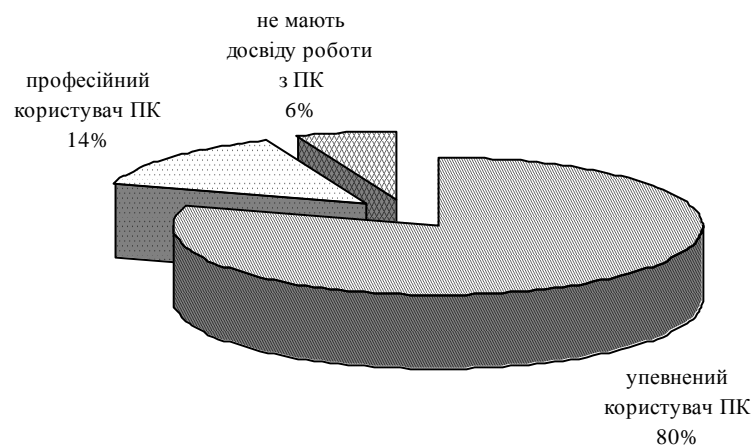


Рис. 3. Досвід роботи з ПК.

Відповіді стосовно доступу до мережі Internet можемо ранжувати наступним чином: користувачі мають доступ вдома/гуртожитку – 72 %, в університеті – 15 %, у бібліотеці – 10 %, в інших місцях доступу – 3 % опитуваних (рис. 4).

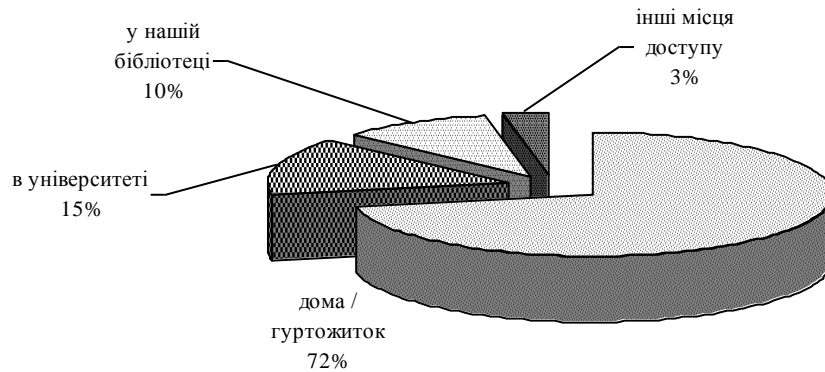


Рис. 4. Доступ до мережі Internet.

На питання, яку роль відіграє читання в їхньому житті, респонденти дали дуже різноманітні відповіді в залежності від рівня попередньої підготовленості. Студенти відзначили, що це є: необхідною умовою навчання – 25 %, спосіб отримання інформації – 41 %, спосіб розвитку особистості – 26 %, науково-дослідна робота – 4 %, можливість долучитись до світової культури – 3 %, інший варіант відповіді – 1 % (рис. 5а). Працівники ВНЗ відзначили, що читання є необхідною умовою навчання для 4 %, спосіб отримання інформації – 30 %, спосіб розвитку особистості – 26 %, науково-дослідна робота – 34 %, можливість долучитись до світової культури – 6 % (рис. 5б).

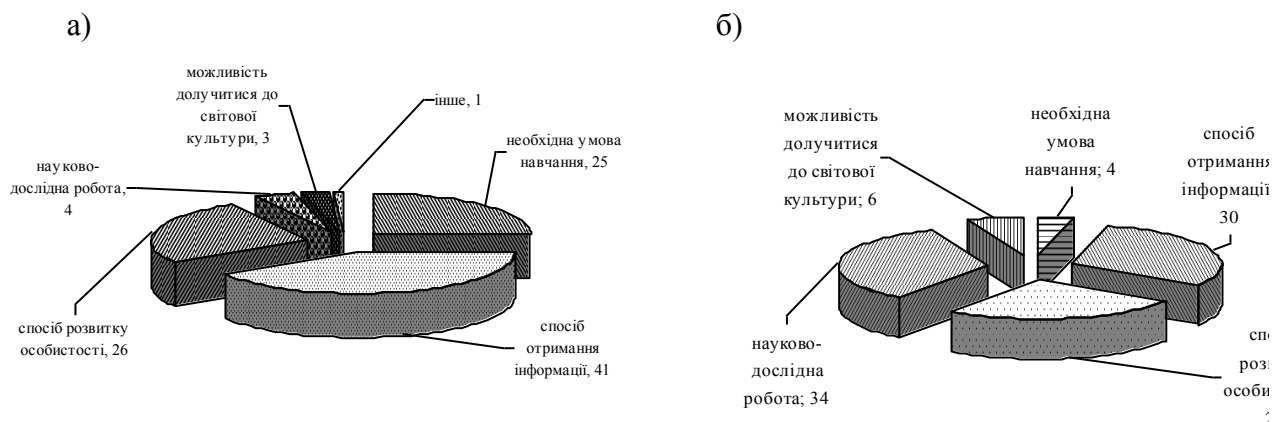


Рис. 5. Роль читання в житті студентів (а) та працівників (б) ВНЗ.

Причини звернення до бібліотеки наступні: вважають достовірним джерелом інформації 32 %, не знайшли необхідну інформацію в Internet – 24 %, немає в книгарнях – 5 %, відзначив викладач – 34 %, інша причина звернення – 5 % (рис. 6).

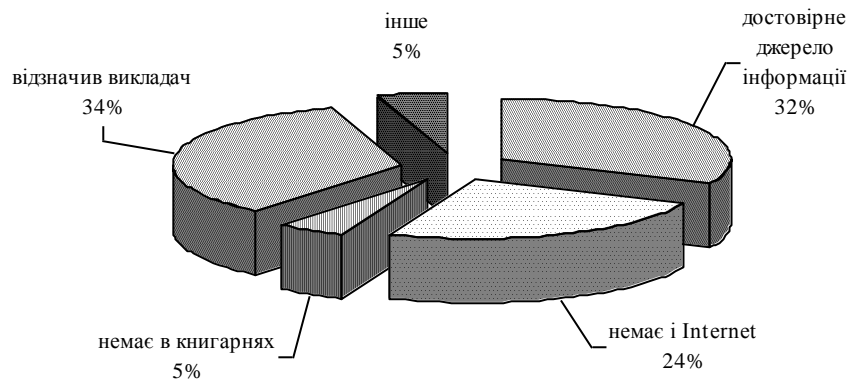


Рис. 6. Причини звернення до бібліотеки.

Бібліотеку відвідують (фізично або віртуально): 1 – 2 рази на тиждень або частіше – 26 % опитуваних, 1 – 2 рази на місяць – 39 %, 2 – 3 рази на семестр – 24 %, 2 – 3 рази на рік – 8 %, 2 – 3 рази за весь період навчання – 2 % і, нажаль, ніколи не заходять до бібліотеки 1 % опитуваних (рис. 7).

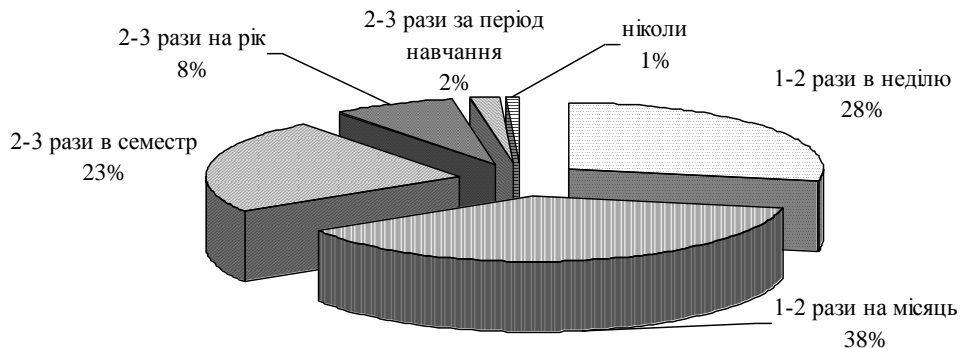


Рис. 7. Частота відвідування бібліотеки.

Найбільш привабливою формою надання інформаційних ресурсів є традиційна – 58 %. За електронну форму подання інформації віддали свої голоси 42 % користувачів.

Про існування сайту бібліотеки відомо 89 % респондентів, але, нажаль, ніколи його не відвідували 11 %. 1 – 2 рази на тиждень або частіше відвідують сайт 17 % опитуваних, 1 – 2 рази на місяць – 26 %, 2 – 3 рази за семестр – 29 %, 2 – 3 рази на рік – 10 %, 2 – 3 рази за весь період навчання – 5 % і дуже прикро, що 13 % ніколи не відвідують бібліотечний сайт (рис. 8).

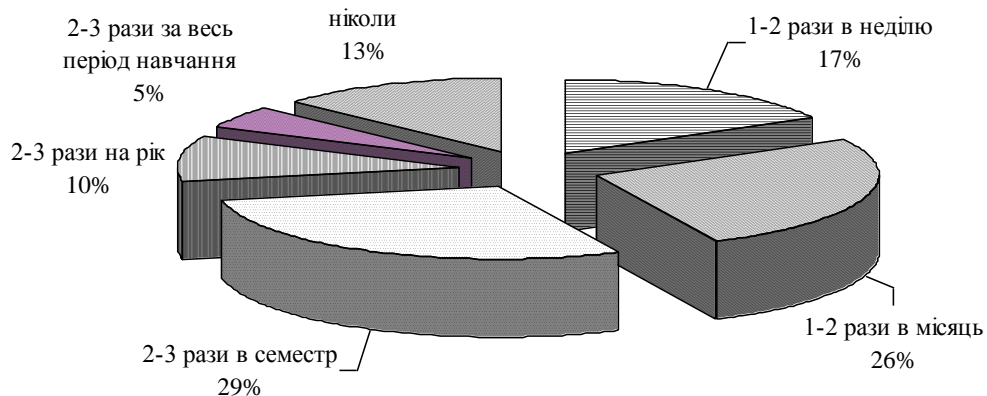


Рис. 8. Частота відвідування бібліотечного сайту.

Читачів, які заходять на сайт бібліотеки ДНУЗТ лише з метою ознайомлення з ресурсами, – 35 %; знаходять все, що їм потрібно, – 17 %; не знаходять необхідної інформації – 10 %, а решта – 38 % – зовсім невідомо що шукають на сайті (рис. 9).

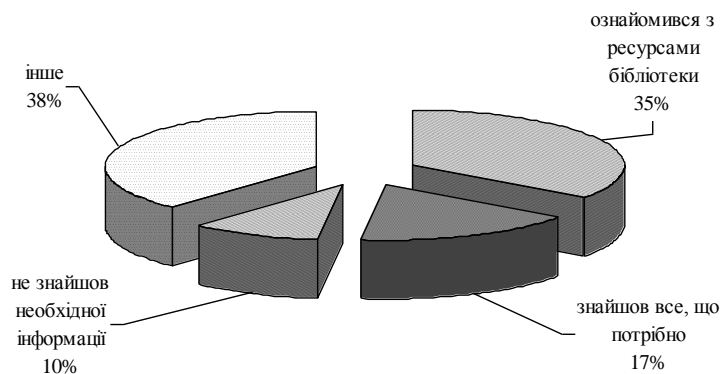


Рис. 9. Враження від сайту бібліотеки.

Не знають про можливості, доступні завдяки сайту бібліотеки, – 31 % читачів, зовсім не цікавляться – 7 %, інколи корисні – 50 %, дуже важливі – 11 %.

Необхідним у навчанні використання е-ресурсів, доступу та навігації в документальному Internet-просторі визнали майже 2/3 опитуваних. 31 % – бажають пройти скорочений курс з орієнтації в інформаційних документальних системах, 19 % – бажано пройти весь курс навчання з основ інформаційної культури, важко відповісти на питання – 20 %, немає необхідності в заняттях – 30 %.

Відмічаючи, який розділ сайту бібліотеки є найбільш привабливим (рис. 10), точка зору студентів та співробітників ВНЗ співпали повністю. Електронній бібліотеці віддали перевагу 52 %, інформаційним ресурсам Internet – 19 %, електронним журналам ДНУЗТ – 6 %, науковцям і редакціям ДНУЗТ – 10 %, еа DNURT – репозитарій університету – 6 %, не змогли визначитись із відповіддю – 7 %.

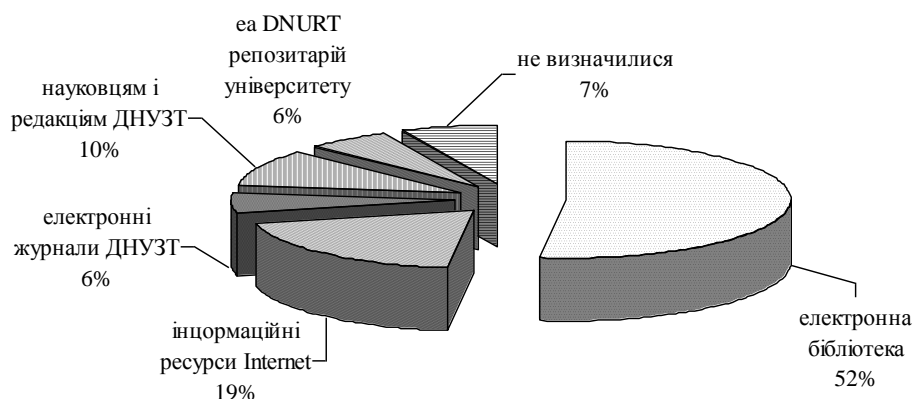


Рис. 10. Привабливість сайту бібліотеки для користувача.

Найбільш перспективними послугами бібліотеки опитувані вважають: супровід електронної бібліотеки для дистанційного/online навчання – 49 %, віртуальну довідку – 11 %, допомогу авторам в оформленні наукових статей – 9 %, архівування наукових статей у репозитарії університету – 7 %, допомога студентським суспільним організаціям у проведенні масових заходів – 6 %, супроводження системи наукових періодичних видань університету – 5 %, просування наукових публікацій до міжнародних баз даних – 5 %, допомога кураторам у проведенні масових заходів – 3 %, не змогли визначитись із відповіддю – 5 %.

10 % респондентів вважають, що вільний доступ до мережі Internet зробить бібліотеки непотрібними для закладів освіти. Не згодні з цією думкою – 58 %, частково згодні – 32 % (рис. 11).

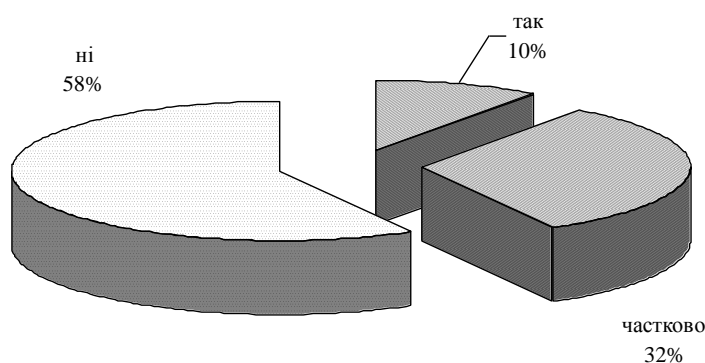


Рис. 11. Internet та бібліотека.

Результати анкетування дозволяють зробити висновок щодо наявності невикористаних резервів в організації навчання в бібліотеці наших користувачів. Не дивлячись на те, що для наших читачів проводяться заняття й консультації, неможна стверджувати, що вони добре обізнані з всіма бібліотечними послугами.

На сьогоднішній день перед бібліотекою стоїть багато завдань, серед яких:

- формування інформаційної культури користувачів;
- надання користувачам додаткової інформації з пошуку ресурсів та роботі з комп'ютерними бібліотечними програмами;

– розширене використання можливостей web-сайту для інформування користувачів.

Ми повинні піклуватись про репутацію бібліотеки. Кожен читач, який звертається до нас, повинен бути впевнений, що отримає сучасну якісну бібліотечну послугу. Необхідно прагнути зробити обслуговування більш ефективним, а задоволення запитів користувачів при наданні послуг повинні стати кінцевою метою.

Лише шляхом вивчення читацьких потреб можливо досягти максимально повної інформаційної підтримки процесів навчання, наукових досліджень, педагогічної та адміністративної практики. Тобто, буде виконуватись місія бібліотеки вищої школи. На жаль, особистих інформаційних навчальних ресурсів: підручників, конспектів лекцій в університеті не вистачає, тому потреби студентів задовольняють друковані видання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Браймен А. Методы социальных исследований. Группы, организации и бизнес: пер. с англ. /А. Браймен, Э. Белл. – Х.: Гуманитарный Центр, 2012. – 774 с.
2. Голубенко Н. Б. Информационные технологии в библиотечном деле /Н. Б. Голубенко. – Ростов н/Д: Феникс, 2012. – 282 с.
3. Колесникова Т. Впровадження інноваційної моделі бібліотеки університету як чинник глибокої інтелектуальної бібліотечної професії /Тетяна Колесникова //Вісник Книжкової палати. – 2012. – № 11. – С. 21 – 22; 2013 – № 1. – С. 19 – 23.
4. Покусаева Г. По следам одного исследования, или из жизни «вечного странника» /Галина Покусаева //Библиотека. – 2013. – № 6. – С. 24 – 28.

Додаток 1.

НАУКОВО-ТЕХНІЧНА БІБЛІОТЕКА Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна

Шановний читачу!

Просимо Вас прийняти участь в опитуванні, яке проводиться з метою удосконалення обслуговування користувачів бібліотеки в сучасних умовах. Ваша думка дозволить внести необхідні зміни в діяльність бібліотеки з урахуванням Ваших потреб і запитів.

Дякуємо за участь!

1. Ваше положення:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> студент ____ курсу; | <input type="checkbox"/> викладач; |
| <input type="checkbox"/> магістр; | <input type="checkbox"/> науковець; |
| <input type="checkbox"/> аспірант; | <input type="checkbox"/> співробітник. |

2. Ваш вік: _____.

3. Стать:

- | | |
|------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> чоловіча; | <input type="checkbox"/> жіноча. |
|------------------------------------|----------------------------------|

4. Ваш факультет / кафедра: _____.
5. Освітня школа / технікум, яку Ви закінчили?
- сільська; міська.
6. Досвід роботи з комп'ютером?
- не маю досвіду;
- упевнений користувач ПК;
- професійний користувач ПК.
7. Де Ви маєте доступ до Internet?
- дома / у гуртожитку; у нашій бібліотеці;
- в університеті; інше.
8. Яку роль відіграє читання у Вашому житті?
- необхідна умова навчання; науково-дослідна робота;
- спосіб отримання інформації; можливість долучитись до світової культури;
- спосіб розвитку особистості; Ваш варіант.
9. До бібліотеки Ви звертаєтесь тому, що:
- вважаєте її самим достовірним джерелом інформації;
- не знайшли необхідну інформацію в Internet;
- не знайшли необхідну літературу в книгарнях;
- на заняттях викладач відзначив, що рекомендована література є в бібліотеці;
- інше.
10. Як часто Ви відвідуєте бібліотеку (фізично або віртуально)?
- 1 – 2 рази на тиждень або частіше; 2 – 3 рази на рік;
- 1 – 2 рази на місяць; 2 – 3 рази за весь період навчання;
- 2 – 3 рази за семестр; ніколи.

11. Які ресурси бібліотеки для Вас є найбільш важливі / цікаві? (у порядку ранжування)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> навчальна література; | <input type="checkbox"/> художні видання; |
| <input type="checkbox"/> наукові видання; | <input type="checkbox"/> періодичні видання. |

12. Яка форма подання інформаційних ресурсів бібліотеки є для Вас найбільш привабливою?

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> традиційна; | <input type="checkbox"/> електронна. |
|--------------------------------------|--------------------------------------|

13. Чи відомо Вам про сайт бібліотеки на порталі ДНУЗТ?

- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> так; | <input type="checkbox"/> ні. |
|-------------------------------|------------------------------|

14. Якщо так, то як часто Ви відвідуєте бібліотечний сайт?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 – 2 рази на тиждень або частіше; | <input type="checkbox"/> 2 – 3 рази на рік; |
| <input type="checkbox"/> 1 – 2 рази на місяць; | <input type="checkbox"/> 2 – 3 рази за весь період навчання; |
| <input type="checkbox"/> 2 – 3 рази за семестр; | <input type="checkbox"/> ніколи. |

15. Ваші враження від відвідування сайту бібліотеки:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ознайомився з ресурсами бібліотеки; | <input type="checkbox"/> не знайшов потрібну інформацію; |
| <input type="checkbox"/> знайшов все, що захотів; | <input type="checkbox"/> інше. |

16. Наскільки важливі для Вас можливості, які доступні через сайт бібліотеки?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> не знав, що в нас таке є; | <input type="checkbox"/> інколи корисні; |
| <input type="checkbox"/> зовсім не цікавлюсь; | <input type="checkbox"/> дуже важливі для мене. |

17. Чи є необхідність у навчанні з користування е-ресурсами, доступу та навігації в документальному Internet-просторі?

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> так, скорочений курс з орієнтації в інформаційних документальних системах; |
| <input type="checkbox"/> так, бажано пройти весь курс навчання з основ інформаційної культури; |
| <input type="checkbox"/> немає необхідності в заняттях; |
| <input type="checkbox"/> важко відповісти. |

18. Який розділ сайту бібліотеки на Ваш погляд є найбільш інформативним ? (у порядку ранжування)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> електронна бібліотека; | <input type="checkbox"/> інформаційні ресурси Internet; |
| <input type="checkbox"/> еа DNURT – репозитарій університету; | <input type="checkbox"/> науковцям і редакціям ДНУЗТ; |
| <input type="checkbox"/> електронні журнали ДНУЗТ; | <input type="checkbox"/> інше. |

19. Які, на Ваш погляд, нові послуги бібліотеки є найбільш перспективними? (у порядку ранжування)

- супроводження електронної бібліотеки для дистанційного / online навчання;
- віртуальна довідка;
- архівування наукових статей у репозитарії університету;
- супроводження системи наукових періодичних видань університету;
- допомога авторам в оформленні наукових статей;
- просування наукових публікацій до міжнародних баз даних;
- допомога кураторам у проведенні масових заходів;
- допомога студентським суспільним організаціям у проведенні масових заходів;
- інше.

20. Чи вважаєте Ви, що вільний доступ до мережі Internet зробить бібліотеки непотрібними для закладів освіти?

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> так; | <input type="checkbox"/> не згоден; |
| <input type="checkbox"/> частково; | <input type="checkbox"/> Ваш варіант. |

21. Ваші побажання _____

Щиро дякуємо за допомогу.

Сподіваємось, що Ви й надалі залишитесь нашим активним та бажаним читачем!

Адміністрація бібліотеки.