

«БІБЛІОТЕЧНІ ПОСЛУГИ ОЧИМА КОРИСТУВАЧІВ АБО ЩО ПОТРІБНО СУЧАСНОМУ СТУДЕНТУ»

Пріоритетним напрямом діяльності бібліотеки є забезпечення оперативного доступу користувачів до бібліотечних ресурсів, створення комфортності обслуговування, тому працівники бібліотеки постійно вивчають ринок потреб у бібліотечних послугах, проводять апробацію нових форм роботи з користувачами.

У 2006, 2008 роках проводилися дослідження: «Бібліотека очима студентів» (серед студентів всіх факультетів денної форми навчання), «Дослідження факторів та резервів покращення умов самостійної роботи студентів у бібліотеці МТІ» (серед студентів технологічного факультету).

У цьому навчальному році контингент користувачів значно поповнився студентами гуманітарного та педагогічного факультетів. Технологія обслуговування у бібліотеці університету має свої особливості, тому серед студентів цих факультетів було проведено дослідження «Бібліотечні послуги очима користувачів або що потрібно сучасному студенту».

Колектив бібліотеки висловлює вдячність всім студентам, які прийняли участь у анкетуванні, а також викладачу університету Олегу Дмитровичу Ленделу, під керівництвом якого студенти групи М-41 провели обробку та аналіз досліджень.

Розвиток бібліотеки у значній мірі залежить від двобічного зв'язку з користувачами, ми свідомі того, що студентів приваблює змістовна, організована, доброзичлива бібліотека, тому обов'язково врахуємо результати дослідження при плануванні роботи.

1. Загальна характеристика

З метою покращення умов самостійної роботи студентів у бібліотеці Мукачівського державного університету ми провели дослідження серед студентів. Для початку, ми спробували зрозуміти існуючу проблему. Метою

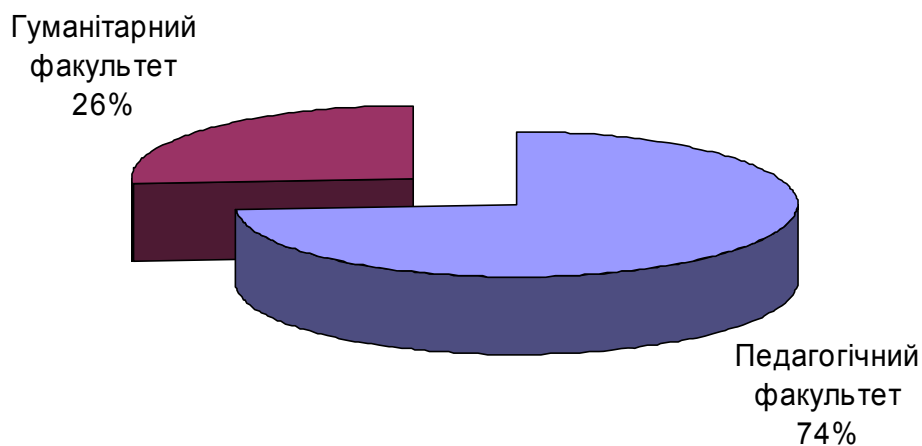
нашого дослідження є оцінка бібліотечних послуг з боку студентів, виявлення недоліків обслуговування для їх усунення.

Серед всього арсеналу методів проведення досліджень ми зупинили свій вибір опитуванні у формі анкетування. Розроблена анкета містить питання як відкритого, так і закритого характеру, які в кінцевому результаті давали відповідь на питання стосовно рівня обслуговування, відношення до користувачів, недоліків роботи бібліотеки, та пошук шляхів вдосконалення бібліотечного обслуговування в МДУ, зокрема студентів гуманітарного та педагогічного факультетів.

В результаті аналізу та обробки даних ми прагнули отримати сприйняття, бажання, переваги та пропозиції респондентів.

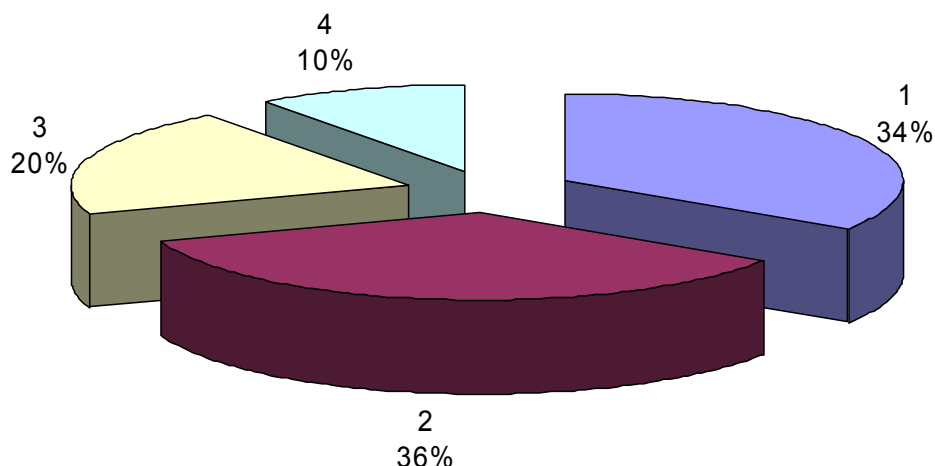
В опитуванні взяли участь 496 студентів педагогічного та гуманітарного факультетів, серед яких гуманітарного факультету – 130 студентів, а решта – 366 студентів – педагогічного. У відсотковому співвідношенні це виглядає наступним чином:

Розподіл респондентів за факультетами навчання



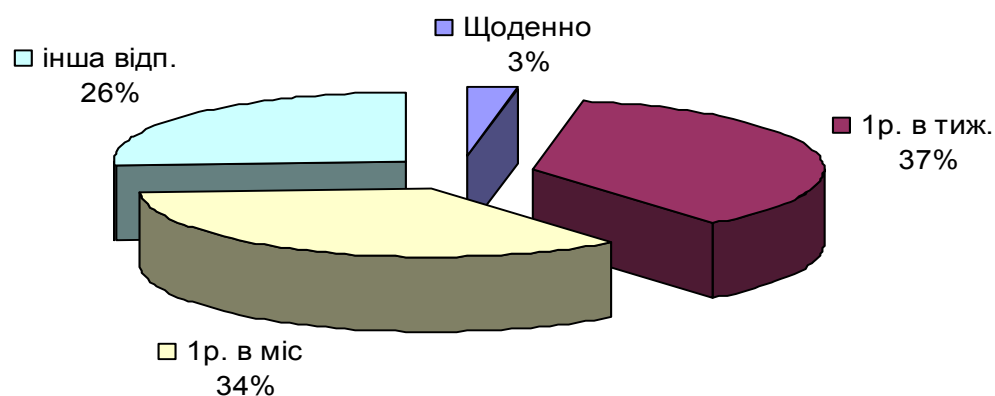
Переважають це студенти першого, другого, третього та четвертого курсів. Зокрема, студентів першого курсу – 170, другого – 176, третього – 100, четвертого – 50. Загальна структура студентів, які прийняли участь в опитуванні в розрізі по курсам виглядає так:

Розподіл респондентів за курсами навчання



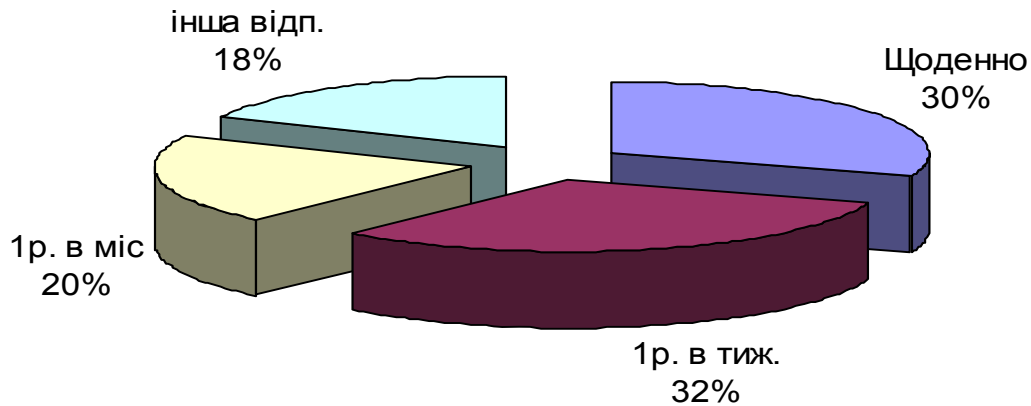
Першим питанням, на яке респондентам пропонувалося дати відповідь, було питання «Як часто Ви відвідуєте бібліотеку по вулиці Філатова ?». Ми отримали такі результати : бібліотеку по вулиці Філатова щодня відвідують тільки 3 % опитаних, 37% опитаних студентів відвідують її 1 раз в тиждень, 34 % - 1 раз в місяць, решта – 26%, дали іншу відповідь на це питання. Зокрема, це виглядає так:

Як часто студенти відвідують бібл. на Філатова16.



Дещо в іншому порядку розподілилися пріоритети студентів на питання «Як часто Ви відвідуєте бібліотеку по вулиці Каменського ?». Тут ми отримали наступні результати : 30% опитаних студентів відвідують бібліотеку по вулиці Каменського щодня, 32% студентів відвідують її 1 раз в тиждень, ще 20% - 1 раз в місяць, решта опитаних 18% дали іншу відповідь на питання.

Як часто студенти відвідують бібл.на Каменського 59.



Характеристику відповідей різних груп респондентів наведено в табл. 1.

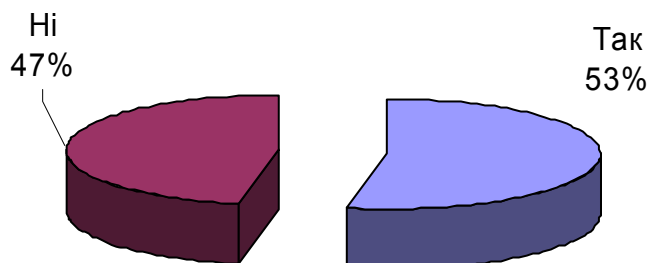
Таблиця 1. Відповіді респондентів на запитання «Як часто Ви відвідуєте бібліотеку?»

Групи респондентів	Як часто Ви відвідуєте бібліотеку?							
	По вул. Філатова, 16?				По вул. Каменського, 59?			
	Щоденно	1р. в тиждень	1р. в місяць	інша відповідь	Щоденно	1р. в тиждень	1р. в місяць	інша відповідь
Студенти 1 курсу	0,59%	42,35%	34,71%	22,35%	13,53%	39,41%	22,94%	17,65%
Студенти 2 курсу	3,41%	44,32%	27,84%	24,43%	30,11%	30,11%	20,45%	17,61%
Студенти 3 курсу	4,00%	26,00%	37,00%	33,00%	38,00%	21,00%	20,00%	20,00%
Студенти 4 курсу	6,00%	12,00%	52,00%	30,00%	64,00%	22,00%	4,00%	10,00%
Студенти педагогічного факультету	2,46%	34,43%	36,61%	26,50%	35,79%	34,43%	16,12%	13,66%
1-го курсу	0,81%	37,90%	39,52%	21,77%	16,13%	45,16%	26,61%	12,90%
2-го курсу	2,92%	41,61%	27,01%	28,47%	35,04%	32,12%	14,60%	17,52%
3-го курсу	1,82%	29,09%	40,00%	29,09%	56,36%	27,27%	7,27%	9,09%
4-го курсу	6,00%	12,00%	52,00%	30,00%	64,00%	22,00%	4,00%	10,00%
Студенти гуманітарного факультету	3,85%	43,08%	28,46%	24,62%	11,54%	20,77%	39,23%	28,46%
1-го курсу	0,00%	54,35%	21,74%	23,91%	6,52%	23,91%	39,13%	30,43%
2-го курсу	5,13%	53,85%	30,77%	10,26%	12,82%	25,64%	41,03%	20,51%
3-го курсу	6,67%	22,22%	33,33%	37,78%	15,56%	13,33%	37,78%	33,33%
Всього	2,82%	36,69%	34,48%	26,01%	29,44%	30,65%	19,56%	17,34%

Наступним питанням, яке звернуло нашу увагу, було питання про те, «Чи зручно студентам відвідувати бібліотеку по вулиці Філатова», і отримали такі дані: 53 % опитаних дали ствердну відповідь і трохи менше (47%) сказали що їм не зручно відвідувати бібліотеку по вулиці Філатова. Головною причиною такої незручності студенти вказали на її віддаленість від четвертого корпусу, де

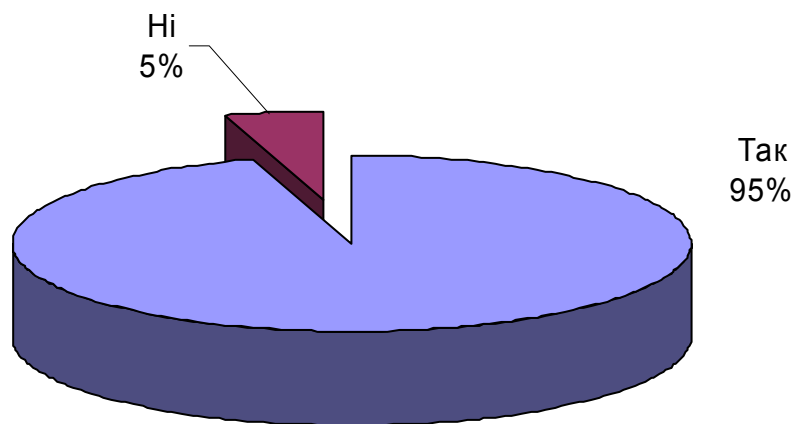
проходить більшість занять, а також віддаленість від їхнього місця проживання – гуртожитку.

Чи зручно студентам відвідувати бібліотеку?



Позитивною є відповідь студентів на питання «Чи задовольняє Вас графік роботи бібліотеки?». На дане питання анкети лише 5% опитаних студентів відповіли негативно, і цілих 95% висловили своє позитивне ставлення до графіку роботи бібліотеки.

Чи задовольняє студентів графік роботи бібліотеки.



Характеристику відповідей різних груп респондентів наведено в табл. 2.

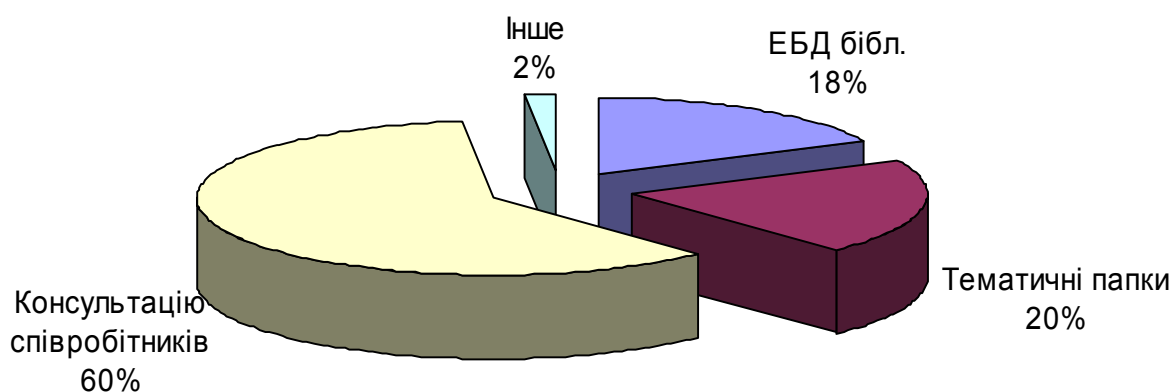
Таблиця 2. Відповіді респондентів на запитання «Чи зручно відвідувати бібліотеку?» та «Чи задовольняє графік роботи бібліотеки?»

Група респондентів	Чи зручно відвідувати бібліотеку?		Чи задовольняє графік роботи бібліотеки?	
	Так	Ні	Так	Ні
Студенти 1 курсу	70,00%	31,76%	96,47%	3,53%
Студенти 2 курсу	57,39%	42,61%	96,02%	3,98%
Студенти 3 курсу	39,00%	61,00%	97,00%	3,00%
Студенти 4 курсу	12,00%	88,00%	84,00%	14,00%
Студенти педагогічного факультету	49,18%	50,82%	95,08%	4,92%

1-го курсу	60,48%	39,52%	95,16%	4,84%
2-го курсу	58,39%	41,61%	96,35%	3,65%
3-го курсу	34,55%	65,45%	100,00%	0,00%
4-го курсу	12,00%	88,00%	86,00%	14,00%
Студенти гуманітарного факультету	65,38%	34,62%	96,15%	3,85%
1-го курсу	95,65%	4,35%	100,00%	0,00%
2-го курсу	53,85%	46,15%	94,87%	5,13%
3-го курсу	44,44%	55,56%	93,33%	6,67%
Всього	53,43%	47,18%	95,16%	4,64%

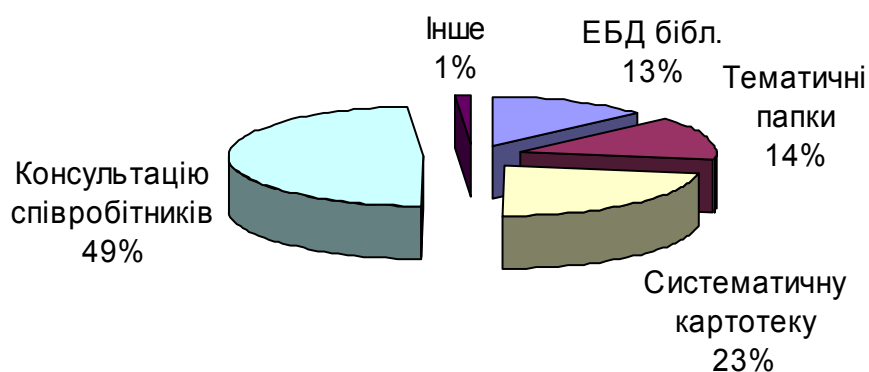
При підборі навчальної літератури 60% опитаних студентів звертаються консультацією до співробітників, 20% використовують тематичні папки по розділам, 18% використовують електронну базу даних бібліотеки, решта (2%) використовують інші методи пошуку літератури. Ці дані проілюстровані на діаграмі.

При підборі навчальної літератури студенти використовують.



При підборі періодичних видань студенти найчастіше (у 49%) звертаються за консультацією до співробітників бібліотеки, в 23% випадків вони використовують систематичну картотеку статей, наступним за популярністю методом підбору періодичної літератури є використання тематичних папок по періодичним виданням, за який віддали свої голоси 14% опитаних студентів, трошки менше студентів (13%) проголосували за використання електронної бази даних бібліотеки і лише 1% студентів використовують інші методи підбору періодичних видань при підготовці. Графічну такий розподіл пріоритетів виглядає так:

При підборі періодичних видань студенти використовують.



Характеристику відповідей різних груп респондентів наведено в табл. 3.

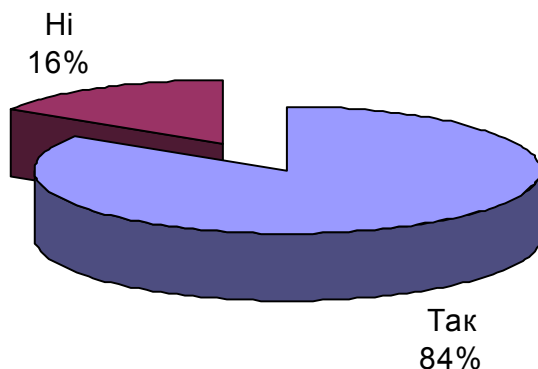
Таблиця 3. Відповіді респондентів на запитання що вони використовують при підборі навчальної літератури та періодичних видань.

Група респондентів	При підборі навчальної літератури Ви використовуєте				При підборі періодичних видань Ви використовуєте				
	Електронну БД бібліотеки	Тематичні папки	Консультацію	Інше	Електронну БД бібліотеки	Тематичні папки	Систематичну картотеку	Консультацію	Інше
Студенти 1 курсу	20,59%	21,76%	84,71%	1,76%	19,41%	17,06%	22,94%	74,71%	3,53%
Студенти 2 курсу	30,11%	30,11%	86,36%	3,41%	21,02%	25,00%	38,64%	76,70%	1,14%
Студенти 3 курсу	33,00%	36,00%	91,00%	2,00%	29,00%	26,00%	42,00%	79,00%	3,00%
Студенти 4 курсу	12,00%	28,00%	88,00%	0,00%	10,00%	22,00%	62,00%	72,00%	0,00%
Студенти педагогічного факультету	24,59%	31,42%	87,98%	1,64%	21,04%	25,41%	43,17%	74,04%	1,91%
1-го курсу	19,35%	26,61%	83,87%	0,81%	19,35%	21,77%	27,42%	70,97%	3,23%
2-го курсу	34,31%	35,04%	88,32%	3,65%	22,63%	29,20%	48,91%	76,64%	0,73%
3-го курсу	23,64%	36,36%	96,36%	0,00%	30,91%	27,27%	47,27%	76,36%	3,64%
4-го курсу	12,00%	28,00%	88,00%	0,00%	10,00%	22,00%	62,00%	72,00%	0,00%
Студенти гуманітарного факультету	28,46%	19,23%	83,85%	3,85%	20,77%	13,08%	16,92%	81,54%	3,08%
1-го курсу	23,91%	8,70%	86,96%	4,35%	19,57%	4,35%	10,87%	84,78%	4,35%
2-го курсу	15,38%	12,82%	79,49%	2,56%	15,38%	10,26%	2,56%	76,92%	2,56%
3-го курсу	44,44%	35,56%	84,44%	4,44%	26,67%	24,44%	35,56%	82,22%	2,22%
Всього	25,60%	28,23%	86,90%	2,22%	20,97%	22,18%	36,29%	76,01%	2,22%

Не дивлячись на те, що електронною базою даних бібліотеки користується лише 13% опитаних студентів, 84% всіх опитаних вважають, що її використання полегшує пошук літератури, і лише 16% так не вважають. Проте, слід відмітити, що причиною того, що студенти не вважають, що електронна

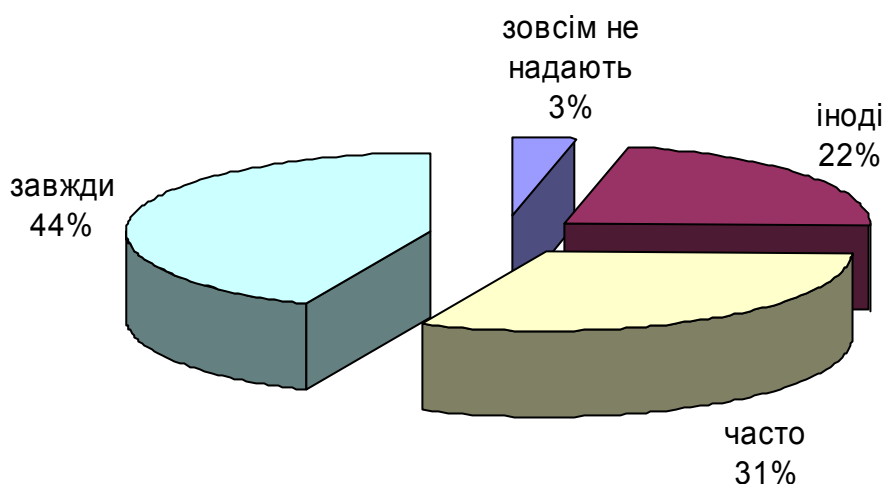
база даних полегшує пошук літератури є те, що вони просто не вміють, або навіть не пробували працювати з нею.

Чи полегшує пошук л-ри використання ЕБД бібліотеки.



Завжди використовують допомогу співробітників бібліотеки 44% опитаних студентів, 31% використовує її часто, іноді її використовують 22%, зовсім без допомоги працівників бібліотеки пошуком літератури займаються лише 3% опитаних студентів, що графічно має наступний вигляд:

Як часто студентам надають допомогу в підборі літератури працівники бібліотеки.

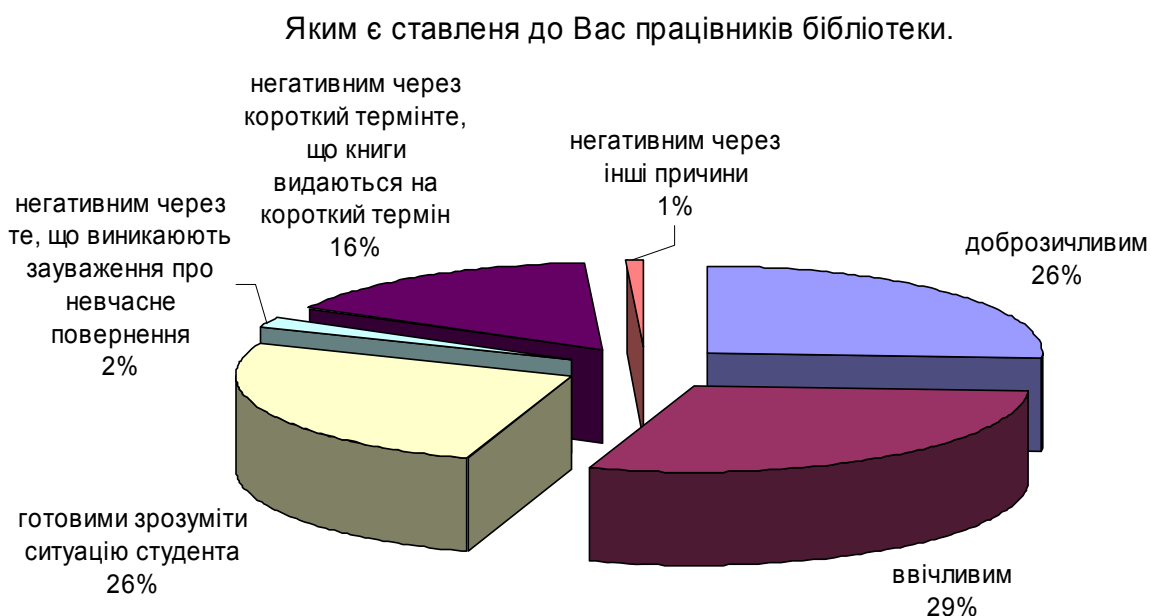


Характеристику відповідей різних груп респондентів наведено в табл. 4.

Таблиця 4. Відповіді респондентів на запитання «Чи полегшує пошук літератури використання ЕБД бібліотеки» та «Як часто Вам надають допомогу працівники бібліотеки».

Група респондентів	Чи полегшує пошук літератури використання ЕБД бібліотеки		Як часто Вам надають допомогу працівники бібліотеки			
	Так	Ні	Зовсім не надають	Іноді	Часто	Завжди
Студенти 1 курсу	84,12%	15,88%	2,94%	15,88%	30,00%	51,18%
Студенти 2 курсу	88,07%	12,50%	2,27%	22,16%	32,39%	43,75%
Студенти 3 курсу	89,00%	10,00%	3,00%	31,00%	31,00%	35,00%
Студенти 4 курсу	62,00%	38,00%	10,00%	22,00%	34,00%	34,00%
Студенти педагогічного факультету	84,15%	15,85%	3,55%	21,58%	31,97%	43,17%
1-го курсу	87,10%	12,90%	2,42%	17,74%	28,23%	51,61%
2-го курсу	89,78%	10,95%	1,46%	22,63%	35,77%	40,88%
3-го курсу	83,64%	14,55%	5,45%	27,27%	29,09%	38,18%
4-го курсу	62,00%	38,00%	10,00%	22,00%	34,00%	34,00%
Студенти гуманітарного факультету	84,62%	15,38%	3,08%	22,31%	30,00%	44,62%
1-го курсу	76,09%	23,91%	4,35%	10,87%	34,78%	50,00%
2-го курсу	82,05%	17,95%	5,13%	20,51%	20,51%	53,85%
3-го курсу	95,56%	4,44%	0,00%	35,56%	33,33%	31,11%
Всього	84,27%	15,73%	3,43%	21,77%	31,45%	43,55%

29% студентів вважають, що ставлення працівників бібліотеки до них є ввічливим, 26% визначили ставлення працівників як доброзичливе та готовим зрозуміти ситуацію студента, 16% оцінюють його як негативне через те, що книги видаються на короткий термін, 2% вважають його негативним через зауваження, які вони отримують при невчасному поверненні книг.



Характеристику відповідей різних груп респондентів наведено в табл. 5.

Таблиця 5. Відповіді респондентів на запитання «Яким є ставлення до Вас працівників бібліотеки».

Група респондентів	Яким є ставлення до Вас працівників бібліотеки			
	Доброзич-	Ввічливим	Готовим	Негативним

	ливе		зрозуміти ситуацію студента	Виникають зауваження про невчасне повернення книг	Книги видаються на короткий термін	Інші причини
Студенти 1 курсу	40,59%	47,06%	42,94%	4,71%	15,88%	1,76%
Студенти 2 курсу	39,20%	40,34%	31,25%	1,70%	22,16%	1,14%
Студенти 3 курсу	40,00%	48,00%	46,00%	4,00%	31,00%	2,00%
Студенти 4 курсу	34,00%	36,00%	42,00%	2,00%	44,00%	0,00%
Студенти педагогічного факультету	37,70%	44,81%	40,16%	3,28%	24,32%	0,82%
1-го курсу	39,52%	48,39%	41,13%	4,84%	13,71%	1,61%
2-го курсу	39,42%	42,34%	33,58%	1,46%	22,63%	0,73%
3-го курсу	32,73%	50,91%	52,73%	5,45%	34,55%	0,00%
4-го курсу	34,00%	36,00%	42,00%	2,00%	44,00%	0,00%
Студенти гуманітарного факультету	43,85%	40,77%	36,92%	3,08%	23,08%	3,08%
1-го курсу	43,48%	43,48%	47,83%	4,35%	21,74%	2,17%
2-го курсу	38,46%	33,33%	23,08%	2,56%	20,51%	2,56%
3-го курсу	48,89%	44,44%	37,78%	2,22%	26,67%	4,44%
Всього	39,31%	43,75%	39,31%	3,23%	23,99%	1,41%

**Примітка: З аналізом в розрізі кожного факультету і курсу можна ознайомитися у бібліотеці*