

Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
Наукова бібліотека

**Оцінка якості бібліотечного обслуговування та
комплектування фонду НБ ЧНУ: аналіз
результатів соціологічного дослідження
2008-2009 н. р.**

Підготувала:
Завідуюча науково-методичним
відділом НБ ЧНУ
Мурашевич Т. Д.

**Чернівці
2009**



**Наукова бібліотека
Чернівецького національного університету
ім. Юрія Федьковича**

*Анкета
читача бібліотеки*

ШАНОВНІ ВІДВІДУВАЧІ!

Вам доводиться користуватися послугами Наукової бібліотеки ЧНУ. Колектив бібліотеки зацікавлений задовольнити в повній мірі Ваші потреби, надати допомогу в доборі літератури, отриманні інформації.

Відповідаючи на питання цієї анкети, Ви допомагаєте нам покращити організацію бібліотечно-бібліографічного обслуговування і комплектування фонду бібліотеки.

1. Вкажіть представником якого вищого навчального закладу Ви є

1) ЧНУ. Вкажіть назву факультету _____

a) студент ☐

e) здобувач ☐

b) доктор наук ☐

f) обслуговуючий персонал
ЧНУ ☐

c) кандидат наук ☐

d) аспірант ☐

2) Інші вищі навчальні заклади. Вкажіть назву _____

a) студент ☐

e) здобувач ☐

b) доктор наук ☐

f) викладач ☐

c) кандидат наук ☐

g) обслуговуючий персонал
☐

d) аспірант ☐

3) Інші (вкажіть назву організації) _____

2. Як часто відвідуєте бібліотеку ЧНУ

1) щодня ☐

3) щомісяця ☐

2) кілька разів на тиждень ☐

4) декілька разів на рік ☐

3. Послугами яких відділів Ви користуєтесь

- 1) ☐ студентський читальний зал
 - 2) ☐ читальний зал періодичних видань
 - 3) ☐ читальний зал для наукових працівників
 - 4) ☐ відділ рідкісної та цінної книги
 - 5) ☐ каталог
 - 6) ☐ інформаційно-бібліографічний відділ
 - 7) ☐ абонемент № 1
 - 8) ☐ абонемент № 2
 - 9) ☐ абонемент № 3
 - 10) ☐ абонемент № 4
- Чи замовляєте Ви літературу, з якого сховища і як часто це робите**

Сховище вітчизняних видань

- не замовляю ☐
- раз на рік ☐
- раз на місяць ☐
- раз на тиждень ☐
- щодня ☐

Сховище іноземних видань

- не замовляю ☐
- раз на рік ☐
- раз на місяць ☐
- раз на тиждень ☐
- щодня ☐

4. Послуги яких відділів Вас не задовольняють. Вкажіть причину незадоволення у графі за назвою відділу.

- 1) студентський читальний зал _____
- 2) читальний зал періодичних видань _____
- 3) читальний зал для наукових працівників _____
- 4) відділ рідкісної та цінної книги _____
- 5) каталог _____
- 6) інформаційно-бібліографічний відділ _____
- 7) абонемент № 1 _____
- 8) абонемент № 2 _____
- 9) абонемент № 3 _____
- 10) абонемент № 4 _____

Ваші пропозиції щодо вдосконалення роботи цих відділів _____

5. Чи знаєте Ви, що в бібліотеці проводяться екскурсії для навчання користувачів?

ТАК ☐ НІ ☐

Чи користуєтесь Ви цим видом послуг? ТАК ☐ НІ ☐

Чи маєте бажання скористатись? ТАК ☐ НІ ☐

6. Які види додаткових послуг, на вашу думку, необхідно впровадити в Науковій бібліотеці ЧНУ?

Доступ до мережі Інтернет ☐

Електронний каталог ☐

Повні тексти (електронний варіант) фонду ВРЦК ☐

Видавати книги з студентського читального залу (на вихідні, свята) ☐

Інше _____

7. Чи користуєтесь Ви послугами інших бібліотек? ТАК ☐ НІ ☐

Якими? В чому їх перевага над бібліотекою ЧНУ? _____

8. Ваші побажання і пропозиції щодо комплектування фонду бібліотеки.

Дякуємо!

**Аналіз результатів опитування
користувачів Наукової бібліотеки ЧНУ
2008-2009 навчального року**

Всього опитано було **475 користувачів**.

I. Розподіл за статусом:

1. Представники університету 469 (98,7%).

З них:

- студенти – 447 (94,2%);
- викладачі – 18 (3,7%);
- аспіранти – 3 (0,6%);
- персонал ЧНУ – 1 (0,2%);

2. Сторонні читачі – 6 (1,3%).

З них:

- студенти інших навчальних закладів – 2 (0,4%). Зокрема, Буковинського державного медичного університету (БДФА), Київського національного торгово-економічного університету (КНТЕУ);
- інші – 4 (0,9%). Зокрема, вчитель гімназії №7, діловод з Баку (колишній студент), Слов'янське християнське видавництво, Чернівецький обласний центр з питань культурної спадщини.

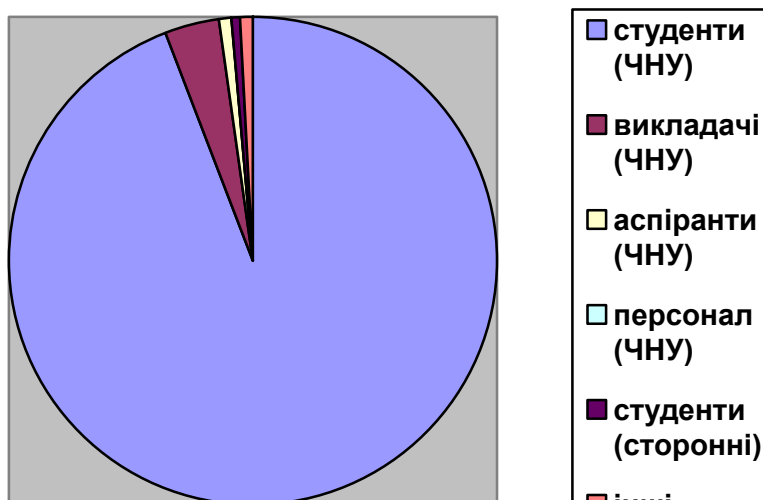
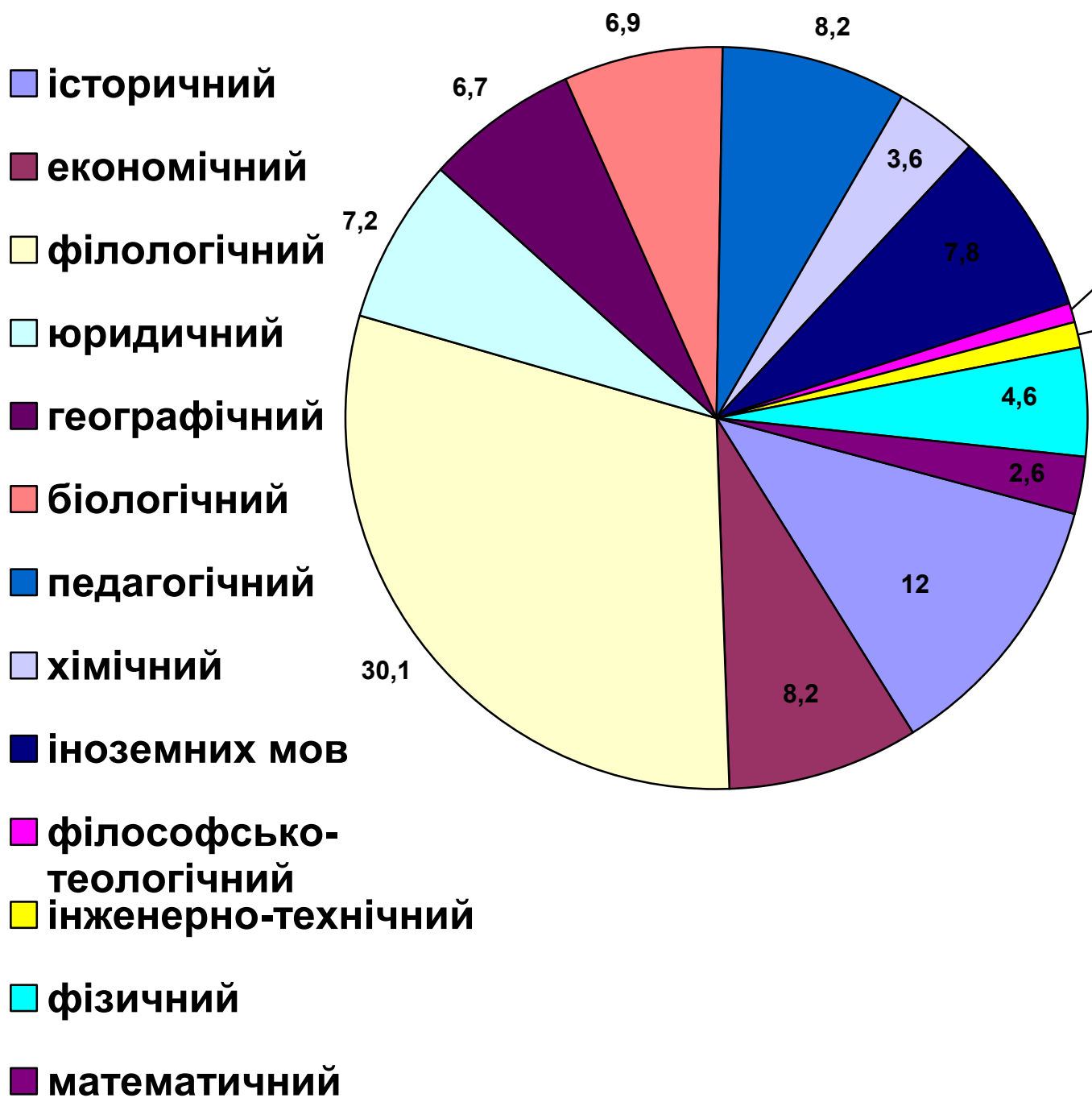


Рис. 1. Розподіл читачів НБ ЧНУ за статусом

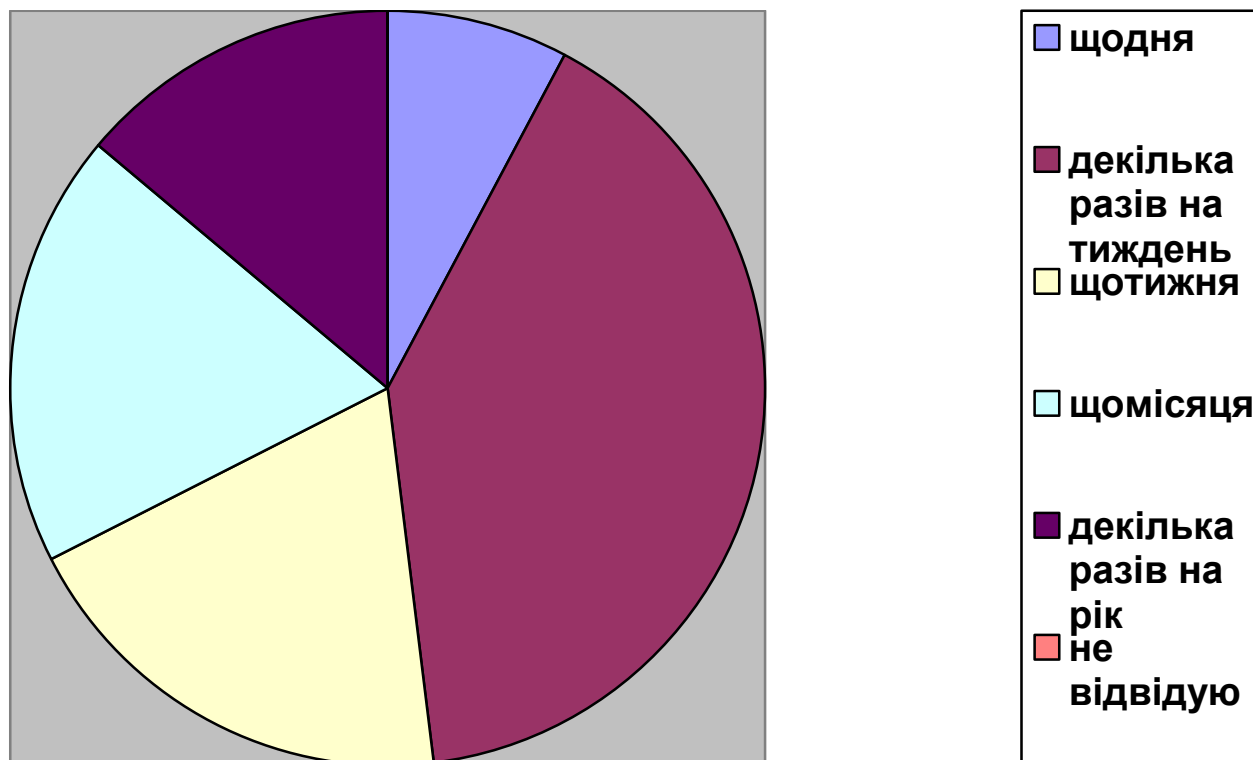
II. Розподіл по факультетах ЧНУ (від загальної к-ті студентів - 447):



III. За частотою відвідування (у % від загальної кількості опитаних):

1. Щодня – 37 (7,8%).
2. Декілька разів на тиждень – 191 (40,2%).
3. Щотижня – 93 (19,5%).

4. Щомісяця – 89 (18,7%).
5. Декілька разів на рік – 65 (13,7%).
6. Не відвідую – 1 (0,1%).

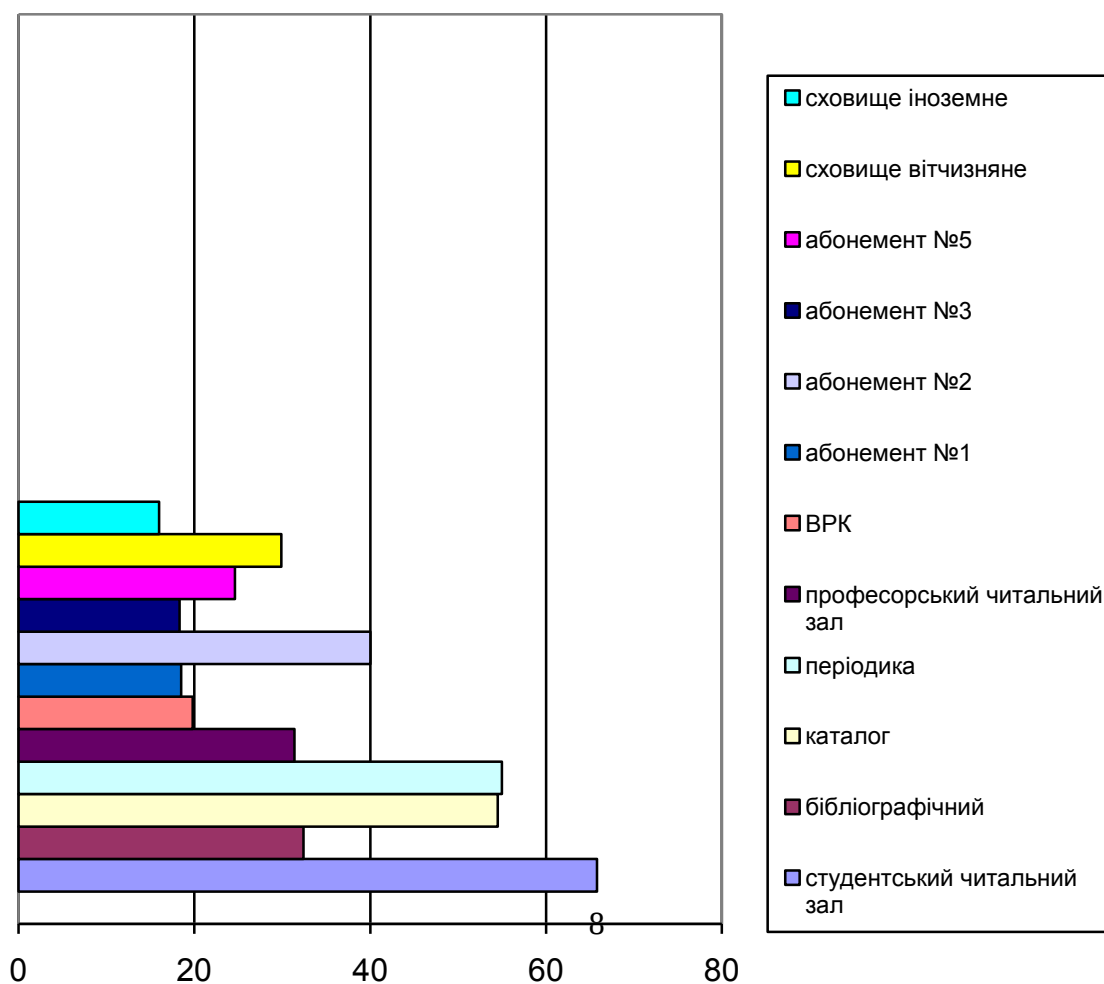


IV. Побаження і пропозиції щодо комплектування фондів (за „популярністю” від більш до менш „популярних” тематик)

1. [153] Більше нових книг та журналів.
2. [56] Підручників з історії.
3. [35] Іноземної літератури.
4. [14] Періодики.
5. [8] Позбутись книг „Марксистсько-Ленінської ідеології”.
6. [2] Сучасне машинобудування
7. [1] Видання буковинських письменників, більше книгообміну, технічна література, медична психологія, політичних наук, педагогіки, української мови.

V. Відвідування відділів (у % від загальної кількості опитаних):

1. Студентський читальний зал – 371 (67,8%).
2. Бібліографічний – 154 (32,4 %).
3. Каталог – 259 (54,5%).
4. Періодика – 261 (55%).
5. Професорський читальний зал – 149 (31,4%).
6. ВРЦК – 94 (19,8%).
7. Абонемент № 1 – 88 (18,5%).
8. Абонемент № 2 – 190 (40%).
9. Абонемент № 3 – 87 (18,3%).
10. Абонемент № 5 – 117 (26,6%).
11. Сховище вітчизняне – 142 (29,9%).
12. Сховище іноземне – 76 (16%).



VI. Статистика незадовольень:

1. **ВРЦК** незадоволені **20**. Вказали причину 12 [5 – не спілкуються українською мовою; 4 – немає доступу до книг; 2 – мало літератури; 1 – неможливість фотографувати]. Причину не вказали 8.
2. **Інформаційно-бібліографічним відділом** – **16**. 3 них: з причиною 9 [4 – складний пошук; 2 – не включені нові надходження; 3 – погане пояснення], без причини 7.
3. **Каталогом** незадоволені **21**. 3 причиною – 12 [2 – складний пошук; 3 – непрофесійне обслуговування; 3 – немає на робочому місці; 4 – не вилучені картки на списану літературу], причина не вказана 9.
4. **Періодикою** – **17**. 3 причиною 6 [5 – немає потрібної літератури; 1 – немає електронного каталогу], не вказали причини 11.
5. **Вітчизняним сховищем** **2** – довго чекати на замовлення.
6. **Залом наукової літератури** незадоволені **15** [5 – всі книги видані]. Не вказали причини – 10.
7. **Залом навчальної літератури** – **36**. Причина не вказана 4, вказана у 32 [5 – неохоче видають літературу; 12 – погане ставлення до користувачів; 15 – мала кількість підручників].
8. **Абонемент № 1** всього **10** [1 – обслуговуванням], 9 – не вказали причини.
9. **Абонемент № 2** всього **10** [фондами].
10. **Абонемент № 3** всього **19**. 3 причиною – 13 [12 – обслуговуванням; 1 – фондами]. 6 – причини не вказали.
11. **Абонемент № 5** всього **15** [3 – обслуговуванням; 7 – недостатня кількість літератури українською мовою]. 5 – не вказали причини.
12. **Технічним персоналом** – **5** [3 – грублять у гардеробі; 2 – вахтер грубить].

Загалом незадоволених 186. Задоволених – 289.

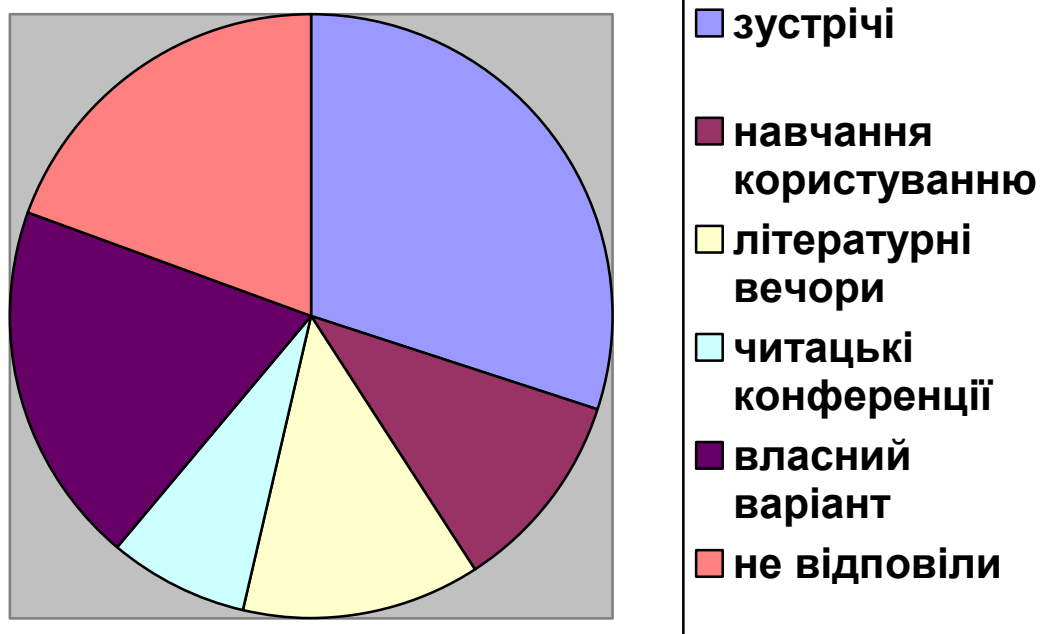
Ще крім вказаних вище, існують такі одиничні претензії, як: довго чекати замовлення, відділи працюють до 17 години, вирвані сторінки, морально застаріла література.

VII. Заходи (у % до загальної кількості відповідей [280]).

1. Зустрічі з видатними людьми – 84 (30 %).
2. Навчання по користуванню бібліотекою – 30 (10,7%).
3. Літературні вечори – 36 (12,8%).
4. Читацькі конференції – 21 (7,5%).
5. Запропонували власний варіант чи тематику – 55 (19,6%).

Сучасне українське книгодрукування, історія Чернівців, історія бібліотеки, письменники сучасності, презентації нових книг буковинських авторів, дослідження в галузі практичної психології, сучасний стан науки в Україні, теми з юриспруденції, українсько-румунський літературний синтез, читання літературних творів талановитих студентів, обговорення діяльності і творчості відомих мислителів, творчість зарубіжних поетів та прозаїків ХХ ст., вечори, присвячені екологічній, економічній тематиці.

6. Не відповіли на питання – 54 (19,3%).

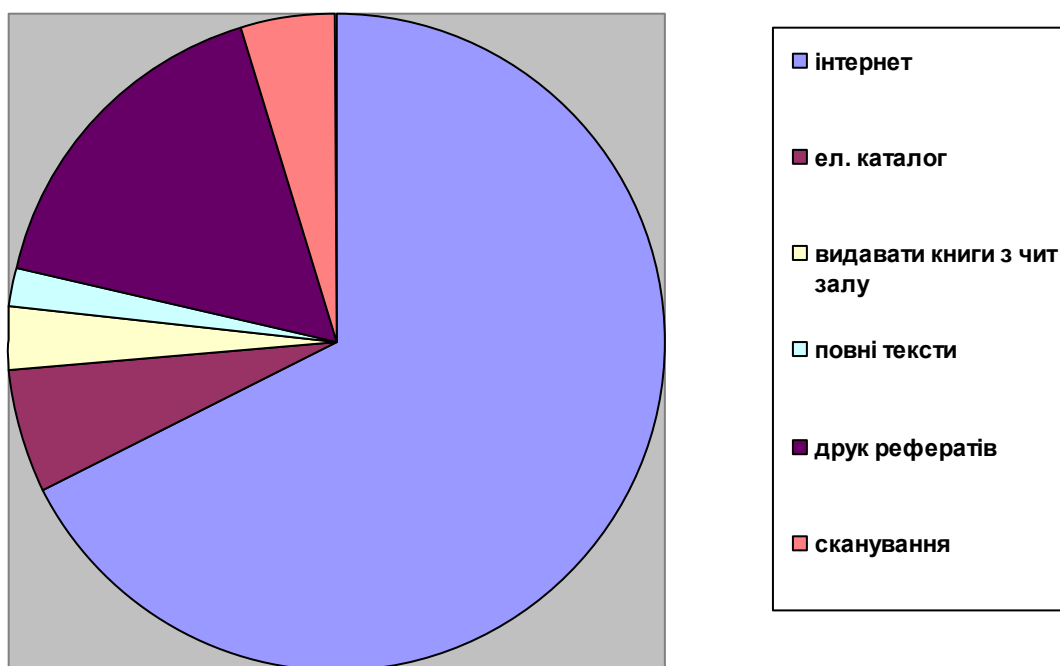


VIII. Додаткові безплатні послуги.

На це питання відповіли 211 опитаних з 475, тобто 45%.

З цих 211:

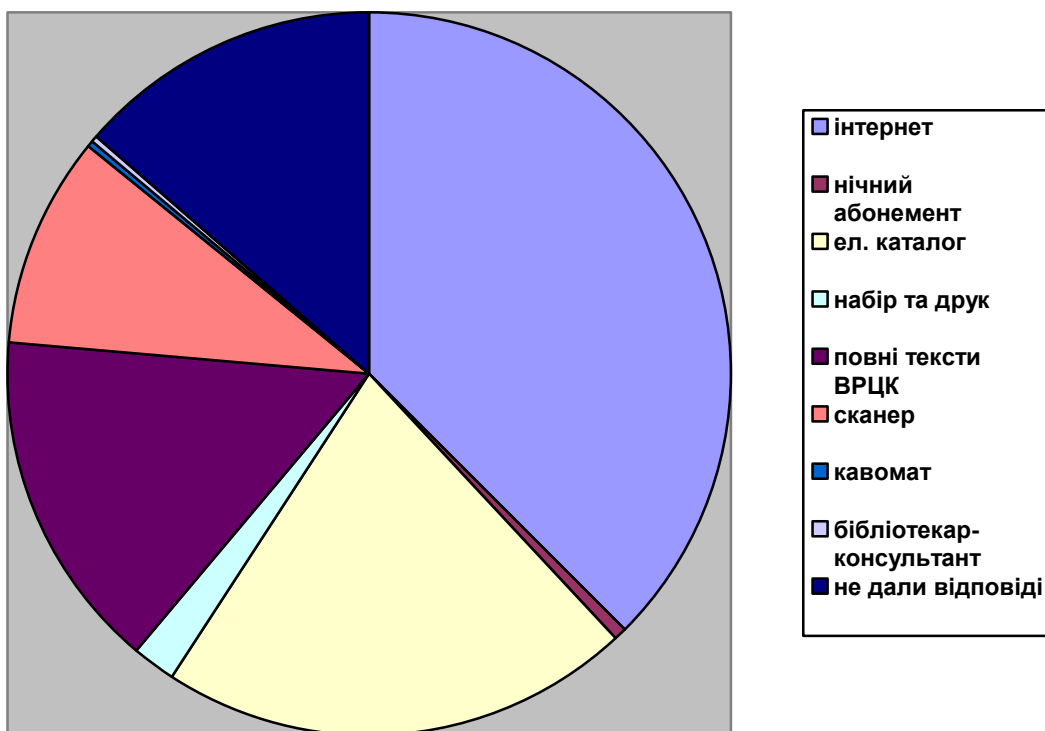
1. Доступ до Інтернету – 142 (67,3%).
2. Електронний каталог – 13 (6,1%).
3. Видавати книги з читального залу (на вихідні, свята) – 7 (3,3%).
4. Повні тексти, зокрема, ВРЦК – 4 (1,9%).
5. Друк рефератів – 35 (16,6)
6. Сканування – 10 (4,7%).



IX. Платні послуги (у % від загальної кількості опитаних):

1. Інтернет – 274 (57,6%).
2. Нічний абонемент – 4 (0,8%).
3. Електронний каталог – 156 (32,8%).
4. Набір, друк текстів – 13 (2,7%).
5. Електронні тексти ВРЦК – 111 (23,4%).

6. Сканер – 7 (14,7%).
7. Кавомат – 3 (0,6%).
8. Бібліотекар-консультант – 1 (0,2%).
9. Не дали відповіді на питання – 100 (21%).



Х. Інші бібліотеки.

Послугами інших бібліотек (у тому числі бібліотек інших міст України) користуються 149 користувачів. Не користуються іншими бібліотеками 161. Не зазначили нічого 165.

- | | |
|--------------------------------------|----|
| 1. Обласною бібліотекою користуються | 78 |
| 2. Бібліотекою ім. Вернадського | 4 |
| 3. Бібліотекою ім. Стефаника | 3 |
| 4. Парламентською бібліотекою | 1 |
| 5. Бібліотекою КНТЕУ | 2 |
| 6. ЦБС | 10 |

7. Б-кою Історичного факультету	5
8. Б-кою КНУ ім. Максимовича	1
9. Тернопільською публічною	1
10. Луцька б-ка	1
11. Б-ка Медичної академії	14
12. Бібліотекою ім. А. Добрянського	20
13. Бібліотека інституту термоелектрики	1
14. Бібліотеки населених пунктів	8

На питання „**В чому полягає перевага іншої бібліотеки**” відповіли 63 читача.

Серед переваг інших бібліотек були названі такі:

1. Більше літератури	35
2. Більше сучасної англomовної літератури	2
3. Досконаліший каталог	2
4. Переваги в обслуговуванні	2
5. Є багато видань, які не треба замовляти	2
6. Можна робити ксерокс газет, журналів	1
7. Швидше виконують замовлення	1
8. Швидше і простіше знайти літературу	7
9. Працює в неділю	1
10. Можна брати літературу додому	8
11. Більше періодики	2