

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

**Інформаційні запити користувачів як
фактор трансформації бібліотечних послуг:
аналіз анкетування в НБ ЧНУ
2010-2011 н. р.**

Підготувала:
методист науково-методичного
відділу НБ ЧНУ *Курилюк Т. М.*

**Чернівці
2011**



Наукова бібліотека
Чернівецького національного університету
імені Юрія Федьковича

*Анкета користувача бібліотеки
на 2010-2011 роки*

ШАНОВНІ ВІДВІДУВАЧІ!

Ви користуєтесь послугами бібліотеки НБ ЧНУ. Колектив бібліотеки зацікавлений в наданні допомоги в добір літератури, отриманні якісної інформації, в активній підтримці досліджень і розробок у сфері інформаційного простору.

З метою покращення організації бібліотечно-бібліографічного обслуговування і комплектування фонду бібліотеки, задоволення повною мірою Ваших запитів і потреб, виявлення та вивчення недоліків у роботі НБ ЧНУ просимо заповнити анкету.

1. Вкажіть, представником якого вищого навчального закладу Ви є:

а) ЧНУ. Вкажіть назву факультету

- а) студент ☒
б) доктор наук ☐
в) кандидат наук ☐
г) аспірант ☐
д) здобувач ☐

- і) викладач ☐
л) обслуговуючий персонал ☐

б) Інші вищі навчальні заклади. Вкажіть назву

- а) студент ☐
б) доктор наук ☐
в) кандидат наук ☐
г) аспірант ☐

- д) здобувач ☐
і) викладач ☐
л) обслуговуючий персонал ☐

в) Інші (вкажіть назву організації)

2. Як часто відвідуєте бібліотеку ЧНУ:

- а) щодня ☐
б) кілька разів на тиждень ☐
в) щомісяця ☐

- г) декілька разів на рік ☐
д) не відвідую ☒

3. Послугами яких відділів Ви найчастіше користуєтесь (можна виділити декілька):

- 1) ☐ читальний зал навчальної літератури
2) ☐ читальний зал періодичних видань
3) ☐ читальний зал наукової літератури
4) ☐ відділ рідкісних та цінних книг
5) ☐ каталог

- 6) ☐ інформаційно-бібліографічний відділ
7) ☐ абонемент № 1
8) ☐ абонемент № 2
9) ☐ абонемент № 3
10) ☐ абонемент № 5
11) ☐ відділ культурно-просвітницької роботи

4. Послуги яких відділів Вас не задовольняють. Вкажіть причину незадоволення у графі за назвою відділу (можна виділити декілька):

- 1) читальний зал навчальної літератури _____
- 2) читальний зал періодичних видань _____
- 3) читальний зал наукової літератури _____
- 4) відділ рідкісних та цінних книг _____
- 5) каталог _____
- 6) інформаційно-бібліографічний відділ _____
- 7) абонемент № 1 _____
- 8) абонемент № 2 _____
- 9) абонемент № 3 _____
- 10) абонемент № 5 _____

Ваші пропозиції щодо вдосконалення роботи цих відділів _____

5. Чи знаєте Ви, що проводяться екскурсії для навчання користування бібліотекою?

Так ☐

Ні ☒

Чи користуєтесь Ви цим видом послуг?

Так ☐

Ні ☒

Чи маєте бажання скористатись?

Так ☒

Ні ☐

6. Рейтинг джерел інформування (проставити номери в порядку важливості від 1):

- a) алфавітний каталог ☐
- b) систематичний каталог ☐
- c) електронний каталог ☐
- d) систематична картотека статей, бібліографічні посібники, покажчики, реферативні журнали ☐
- e) дні інформації, виставки нових надходжень ☐
- f) мережа Інтернет ☒
- g) інше ☐

7. Вкажіть проблеми у використанні е-ресурсів:

- a) звичка працювати з традиційними (друкованими) носіями інформації ☐
- b) відсутність навичок роботи в інформаційних мережах та з базами даних ☒
- c) відсутність вільного доступу до комп'ютерів ☐
- d) у них немає необхідності ☐
- e) інше ☐

8. Чи користуєтесь Ви послугами інших бібліотек? У чому їх перевага над бібліотекою ЧНУ? Ні не користуєсь

9. Чи згодні Ви на впровадження додаткових платних послуг? Яких саме? _____

10. Ваші побажання і пропозиції щодо комплектування фонду бібліотеки (вказати конкретно дисципліну, назву джерела): _____

11. Як Ви ставитесь до анкетування? добре

12. Ваша особиста думка щодо комплексу проблем, які перешкоджають розвитку НБ ЧНУ: не цікаве подання матеріалу на парах

Дякуємо!

Аналіз результатів опитування користувачів Наукової бібліотеки ЧНУ
2010-2011 навчального року

Всього опитано було **360 користувачів**.

I. Розподіл за статусом:

1. Представники університету 350 (97 %)

З них:

- студенти – 331 (92 %)
- викладачі – 2 (0.6 %)
- аспіранти – 3 (0.8 %)
- здобувачі – 3 (0.8 %)
- персонал – 2 (0.5 %)
- доктор наук – 1 (0.28%)
- кандидати наук – 8 (2%)

2. Сторонні читачі – 10 (3 %)

З них:

- представники інших навчальних закладів – 7 (2%). Зокрема, Буковинської державної фінансової академії, Черкаського національного університету імені Б. Хмельницького, Білоруського державного педагогічного університету імені М. Танка, Київського національного лінгвістичного університету;
- інші – 3 (0.8%).

II. Розподіл по факультетах ЧНУ (від загальної кількості студентів - 350):

Філологічний – 110 (33.14 %)

Історії, політології та міжнародних відносин – 48 (14. 46 %)

Економічний – 41 (12.35%)

Юридичний – 27 (8.14%)

Іноземних мов – 26 (7.84%)

Географічний – 12 (3.62%)

Педагогіки, психології і соціальної роботи – 11 (3.32%)

Біологічний – 11 (3.32%)

Філософсько-теологічний – 7 (2.1%)

Хімічний – 5 (1.51%)

Фізичний – 4 (1.21%)

Фізичної культури та здоров'я людини – 4 (1.21%)

Інженерно-технічний – 2 (0.6%)

Прикладної математики – 2 (0.6%)

Не вказали факультет – 22 (6.63%)

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

Щодня – 15(4.17%)

Кілька разів на тиждень – 145(40.28%)

Щомісяця – 104 (28.89%)

Декілька разів на рік – 90 (25%)

Не відвідую – 2 (0.56%)

Не вказали – 4 (1.1%)

IV. Побажання і пропозиції щодо комплектування фондів (за «популярністю» від більш до менш «популярних» тематик)

1. [15] Більше нових книг та журналів
2. [11] Підручників з філології.
3. [9] Підручників з юриспруденції.
4. [7] Потреба у художній літературі
5. [7] Підручники з економіки.
6. [5] Підручники з комп'ютерних наук.
7. [4] З біологічних наук.
8. [4] Підручники з історії, та міжнародних відносин.
9. [2] Іноземної літератури.
- 10.[2] З географії.
- 11.[2] З філософії, соціології.
- 12.[1] З педагогіки

Побажання: списані книги вилучити з фонду, спростити систему доступу до джерел інформації, дешевший ксерокс, бути ввічливими.

Не відповіли на питання – 279

Все влаштовує – 5

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

1. Читальний зал навчальної літератури – 250 (69.45 %)
2. Читальний зал періодичних видань – 194 (53.89%)
3. Читальний зал наукової літератури – 105 (29.17%)
4. Відділ рідкісних та цінних книг 46 (12.78%)
5. Каталог – 166 (46.12 %)
6. Інформаційно-бібліографічний відділ 80 (22.23%)
7. Абонемент № 1 – 16 (4.45%)
8. Абонемент № 2 – 170 (47.23%)
9. Абонемент № 3 – 85 (23.62%)
10. Абонемент № 5 – 98 (27.23%)
11. Відділ культурно-просвітницької роботи – 9 (2.5 %)

VI. Статистика незадоволень:

1. **ВРЦК** незадоволені - 7, вказали причину - 2 (необхідність писати заяву на дозвіл фотографувати - 1, обмежений доступ до книг - 1). Причину не вказали 5 із 7.
2. **Інформаційно-бібліографічним відділом** – 6. 3 них: вказали причину 4 (відсутність сучасної довідки -1; 3 – інформація на картках не правильна – не відповідає статтям у журналах), не вказали причину – 2.
3. **Каталогом** не задоволені – 14. Відсутність потрібної літератури – 1, потрібна консультація – 2, швидше знаходити потрібну інформацію – 1, недостовірні інформація – 2, розширення електронного каталогу, картки на списані книги є у каталозі – 1, некомпетентні працівники – 1, важко знайти потрібну книгу за автором – 1. Не вказали – 6.

4. **Періодикою** – 6.

Холодно взимку – 2

Мало нових журналів – 1

Не дають газети на ксерокс – 1

Видання не рахуються – 1

Вирвані сторінки з журналів (нема дублікатів) – 1

5. Вітчизняним сховищем – довго виконують замовлення – 1

6. Залом наукової літератури – 5: не обслуговують студентів – 2, не задоволені персоналом – 1

7. Залом навчальної літератури – 14

Персоналом не задоволені – 2

Нема всіх книг – 2

Не знають фонду – 1

Не видають літературу додому – 1

Не завжди виконують замовлення, бо воно замовлене іншим користувачем.

Не обслуговують за паспортом – 1.

8. Абонементом № 1 – 4.

Малою кількістю книг і персоналом – 1

Ніколи нічого не мають – 1

9. Абонементом № 2 – 4

Незрозуміла система видачі – 1

Мало книг видають – 1

Без причини – 2

10. Абонемент № 3 – 11

Неможливий доступ не студентів ЧНУ- 1

Незадоволені персоналом – 1

Збільшити кількість відвідувачів – 1

Не працюють у вихідні – 1

Нема книг на сесію – 1

Не видають потрібних книг, хоч і є – 4

Не вказали – 2

11. Абонементом № 5 – 4

Не вистачає книг - 3

Не вказали – 1

Не задоволені: технічним персоналом, вахтер грубить – 1, грублять у гардеробі – 2, вартість ксерокопіювання – 1, полегшення пошуку потрібної літератури, покращити співпрацю з іншими закладами, поповнення фонду – 4, виховання, уважність, ввічливість працівників – 5.

Пропозиція - підвищити плату працівникам – 2.

VII. Додаткові платні послуги

Добровільно, а не примусово - 1 (0. 28%)

Доступ до електронних каталогів - 1 (0. 28%)

Для закупівлі літератури – 3 (0.84 %)

Надання роздрукованих навчальних матеріалів – 1 (0.28%)

За якісне обслуговування – 1(0.28)

Дешевий ксерокс – 2 (0.56%)

Роздрукування довідок – 1 (0.28%)

1 гривня за 1 день користування – 1 (0.28%)

Невпевнені – 7 (1.95%)

Не відповіли – 99 (27.50%)

Видача літератури з ВРК – 1 (0.28%)

Не згодні – 176 (48.85%)

За платний доступ до Інтернету – 18 (5%)

Платні консультації за пошук інформації до тем дипломних – 2 (0.5 %)

Книжки на добу – 12 (3.34%)

Так, згодні – 34 (9.45%)

VIII. Інші бібліотеки

Послугами інших бібліотек користуються – 128

Не зазначили нічого – 42

Не користуються іншими бібліотеками – 190

1. Обласною бібліотекою користуються – 19

2. Бібліотекою ім. А. Добрянського – 9

3. Бібліотекою історичного факультету – 5

4. ЦБС – 3

5. Електронними бібліотеками – 2
 6. Бібліотекою БДФА – 7
 7. Бібліотекою ім. В. Стефаника - 1
 8. Бібліотекою Львівського Державного університету Внутрішніх справ – 1
- На питання «В чому полягає перевага іншої бібліотеки» відповіли 42 читачі.
Серед переваг інших бібліотек були названі такі:

1. Більше літератури – 6
2. Швидше виконують замовлення – 2
3. Ближче до помешкання – 3
4. Більше періодики – 2
5. Переваги в якості обслуговування – 3
6. Книги можна взяти додому – 4
7. Більше нової літератури – 4
8. Можливість роботи з платними іноземними журналами – 1
9. Працюють у неділю - 2
10. Швидше і простіше знайти літературу – 1
11. Знаходять підручники, які необхідні – 2
12. Менше читачів – 2
13. Тепліше у залах – 2
14. Краще організовані – 1
15. Широкий вибір літератури – 3
16. Більше іноземної літератури – 1
17. Менша вартість ксерокопіювання – 3

Переваги Наукової бібліотеки Чернівецького національного університету
Можна безкоштовно робити цифрові фотокопії.

ІХ. Рейтинг джерел інформування (розташовано у порядку важливості від 1)

1. алфавітний каталог
2. електронний каталог
3. систематичний каталог

4. мережа Інтернет
5. систематична картотека статей, бібліографічні посібники, покажчики, реферативні журнали
6. дні інформації, виставки нових надходжень
7. інше

X. Проблеми у використанні електронних ресурсів

- a) звичка працювати з традиційними (друкованими) носіями інформації - 88
- b) Відсутність навичок роботи в інформаційних мережах та з базами даних - 51
- c) відсутність вільного доступу до комп'ютерів - 84
- d) у них немає необхідності – 30
- e) інше – 48

нічого не вказали – 98

XI. Екскурсії для навчання користування бібліотекою

- 1) За проведення екскурсій знають -189 – 52 %
Не знають про те, що проводяться екскурсії -132 – 36 %
- 2) Користуються цим видом послуг – 75 – 21%
Не користуються цим видом послуг – 226 – 63 %
- 3) Мають бажання скористатися цим видом послуг – 163 – 45 %
Не мають бажання скористатися цим видом послуг – 100 – 28 %
Не відповіли на жодне з питань – 15 –4%

XII. Міркування респондентів над проблемами, які перешкоджають розвитку НБ ЧНУ:

1. Багато книг у одному екземплярі – черги (1)
2. Недостатнє фінансування з боку держави (36)
3. Необхідність закупівлі нової літератури і підписка на журнали (4)
4. Мало можливосте доступу до мережі Інтернет (6)
5. Мало словників та сучасної художньої літератури (1)
6. Висока вартість ксерокопіювання (4)
7. Низький рівень відвідування (3)

8. Необхідність впровадження нових заходів для вдосконалення роботи бібліотеки (1)
9. Ефективна праця все долає (2)
10. Необхідність консультацій для першого курсу з метою ознайомлення з правилами користування бібліотекою
11. Необхідна література списана (перед списанням радитися з працівниками ЧНУ)
12. Незнання роботи бібліотеки
13. Необхідні книги в електронному варіанті (2)
14. Часто роблять ремонти
15. Постійно закриті читальні зали
16. Незрозуміла пропускна система
17. Мало періодичних видань на 2011 рік
18. Більше книг українською мовою
19. Видавати літературу так по 1 примірнику, щоб всім була можливість взяти по одній книзі
20. Некомпетентність працівників
21. Подяка працівникам
22. Відсутність літератури іноземною мовою
23. Відсутність нових надходжень (2)
24. Потрібно навчати користуватися електронним каталогом
25. Інтернет –кафе
26. Брак комп'ютерів
27. Заплутане розміщення кабінетів
28. Брак іноземної літератури
29. Неввічливість прибиральниць і контролера
30. Складний процес дозволу на фотокопіювання
31. Висока ціна на книжки у магазині
32. Холодно у приміщенні
33. Псування книг

34.Проблеми у знаходженні потрібної літератури

35. Мало літератури для істориків

36. Застаріла література

37.Мало наукової літератури

38. Важка система одержання книг

39.Зміст книг не відповідає програмі