

/ М. П. Концевой. – Режим доступа :
<http://www.auditorium.ru>).

7. Нефедова О. Н. Обучение пользователей в вузовской библиотеке / О. Н. Нефедова // Библиотечное дело. – 2004. – № 8. – С. 58–63.
8. Основы информационной культуры : учеб. программа для студентов вузов. – Донецк : ДонНУ, 2003. – 12 с.

УДК 303.62:025.5(477.62-2)МДУ

О. В. Дейниченко,

*зав. відділу інформаційних технологій
та комп'ютерного забезпечення*

Аналіз інформаційно-бібліографічних послуг бібліотеки (результати анкетування читачів НБ МДУ)

В статті відображено методичні аспекти проведення соціологічного дослідження на прикладі роботи НБ МДУ. Аналізуються погляди читачів на якість інформаційно-бібліографічних послуг. Розглядається перспектива покращення інформаційно-бібліографічного обслуговування користувачів в умовах роботи новоствореного сайту бібліотеки.

Ключові слова: *анкетування, опитування, соціологічне дослідження, система каталогів і картотек, інформаційно-бібліографічне обслуговування, електронні бази даних.*

Якість бібліотечно-інформаційного обслуговування вважається одним з найважливіших критеріїв оцінки

роботи бібліотеки. І. Н. Кіпа надає кілька варіантів визначення терміну «якість бібліотечно-інформаційного обслуговування», наданих різними спеціалістами [3]. З них можна зробити висновок, що в загальному плані якість обслуговування користувачів відображається як ступінь задоволення їх потреб, що так чи інакше пов'язані з роботою бібліотеки.

Спеціалісти зазначають, основні статистичні показники, якими характеризується робота бібліотеки, не дають уявлення про якість обслуговування. Наприклад, кількість відвідувачів не надає уявлення про ефективність використання бібліотечних фондів і довідково-бібліографічного апарату, а такий показник, як «книговидача», по-перше, характеризує не всі бібліотечні послуги, по-друге, не надає даних про невиконання запитів [3].

Дослідження якості бібліотечно-інформаційного обслуговування можливо здійснювати двома основними засобами:

- використання формул, за якими можна вирахувати повноту задоволення запитів, оперативність, «комфортність» і «культуру» обслуговування, якість бібліотечних фондів, каталогів та інші коефіцієнти [3];
- соціологічні дослідження, реципієнтами яких є користувачі бібліотеки.

Статті, присвячені соціологічним дослідженням у бібліотеці можна поділити на дві основні групи. Першу складають ті з них, що відображають дослідження окремих аспектів, наприклад:

- пошукові можливості довідково-бібліографічного апарату бібліотеки [1; 6];
- сприйняття студентами курсу «Основы информационной культуры» [7].

Статі другої групи аналізують рівень обслуговування в бібліотеці за кількома різними аспектами [2; 4; 5]. Наприк-

лад, В. Петрицька приділяє увагу не лише роботі читачів з бібліотечними ресурсами, а й проблемам комфортності під час знаходження у приміщеннях бібліотеки [5].

На особливу увагу заслуговують статті, у яких наведено не лише аналіз, а й тексти анкет [1; 6, с. 14-18; 7]. Крім того, в умовах становлення бібліотеки МДУ як наукової велике значення має стаття Т. Колесникової, оскільки вона, характеризуючи результати анкетування, розглядає його як наукове дослідження: визначає мету, завдання, об'єкт, предмет, гіпотези [4, с. 27].

Протягом 2011 р. в бібліотеці МДУ було проведено соціологічне опитування читачів щодо якості інформаційно-бібліографічних послуг. Розглянемо методичні аспекти роботи над розробкою системи запитань анкети та документів для статистичного аналізу відповідей. Проаналізуємо результати анкетування і можливості покращення роботи бібліотеки, у т.ч. перспективи обслуговування віртуальних користувачів.

Загальна структура анкети, зведені таблиці для підрахунку й оформлення результатів були розроблені в межах роботи сектора інформаційного обслуговування (інформаційно-довідковий відділ) за досвідом інших бібліотек. Поширення і збір анкет забезпечили співробітники читальних залів (відділ обслуговування).

Під час оформлення окремих запитань приділялась увага аспектам, які властиві для нашої бібліотеки:

- індивідуальні риси бібліотеки МДУ: проблемні аспекти (проведення лекцій і семінарів на території бібліотеки, велика кількість карток у традиційних каталогах і картотеках та ін.);
- проблеми, що постають перед співробітниками бібліотеки МДУ під час обслуговування читачів.

Крім того, в анкетах, викладених у фахових статтях, запитання оформлені таким чином, що одні читачі можуть

відобразити сприйняття обслуговування в цілому, а інші – своє враження про разові відвідування бібліотеки [1; 6, с. 14-18]. Щоб цього уникнути, варіанти відповідей на більшість запитань в анкетах, наданих читачам бібліотеки МДУ, пропонували оцінити ту чи іншу ситуацію за такою шкалою: «ніколи – 1, інколи – 2, часто – 3».

Мета опитування – виявити проблеми і перспективи формування інформаційно-бібліографічних послуг бібліотеки МДУ. Для досягнення мети планувалося вирішити такі завдання:

- виявити пріоритети читачів за аспектами, що відповідають розділам анкети:
 1. Загальні питання (відвідування бібліотеки);
 2. Пошук інформації;
 3. Результати пошуку;
 4. Проблеми у користуванні ресурсами бібліотеки;
 5. Обслуговування й умови роботи у бібліотеці;
- виявити ставлення читачів до проблем, поставлених співробітниками бібліотеки;
- окреслити коло проблем, поставлених читачами;
- проаналізувати побажання читачів щодо можливих змін технічного оснащення, обслуговування та ін.

Об'єкт дослідження – сприйняття бібліотеки відвідувачами читальних залів; *предмет* – аналіз читачами інформаційно-бібліографічних послуг бібліотеки.

В основу дослідження були покладені такі *гіпотези*:

- студенти позитивно ставляться до рівня обслуговування в бібліотеці;
- традиційні ресурси мають не менше значення, ніж електронні;
- комфортній роботі читачів у читальних залах заважають:
 - - переповнення каталогів і картотек (під час роботи з традиційними ресурсами довідково-бібліографічного апарату бібліотеки);

- - незадовільний технічний стан комп'ютерного парку читальних залів (під час роботи з електронними ресурсами бібліотеки);
- - проведення лекційних і семінарських занять на території читальних залів;
- індивідуальні консультації щодо роботи з ЕБД САБ «ІРБІС» й поодинокі заняття з групами студентів на замовлення викладачів є недостатніми для розвитку і закріплення навичок пошуку за ЕБД.

Форму анкети представлено у *Додатку 1*.

Кількість виданих анкет (118) залежала від кількості анкет, що не повернули, оскільки на меті було отримати 100 заповнених анкет – 25 від кожного читального залу. По-перше, це рівноцінно відобразило обслуговування в кожному читальному залі, по-друге, полегшило викладення результатів в процентному співвідношенні на будь-якому етапі дослідження. Це надало змогу використати різноманітні форми звітності:

- аналіз попередніх результатів на раді при директорі бібліотеки (3.11.2011 р.);
- доповідь на методичній раді бібліотеки (6.12.2011 р.);
- зведення й оформлення кінцевих результатів, ретельний аналіз відповідей (1 кв. 2012 р.);
- доповідь на науково-практичному семінарі з питань науково-дослідної діяльності в бібліотеці (29.11.2012 р.).

Як зазначає Т. Колесникова, особливо важливим є багаторівневе опрацювання результатів анкетування [4, с. 27]. По-перше, було розроблено «Форму обробки анкет за окремими читальними залами» (див. *Додаток 2*) з метою фіксувати кількість варіантів відповідей на окремі запитання читачами конкретного читального залу. По-друге, було заповнено серію таблиць «Зведена форма обробки анкет за читальними залами. Загальні результати» (див. *Додаток 3*). По-третє, було оформлено «Форму зве-

деного аналізу анкет», у якій відображались загальні статистичні дані, що характеризували інформаційно-бібліографічне обслуговування у бібліотеці в цілому; у додатках до неї було представлено розгорнуті відповіді респондентів на окремі запитання. «Форма зведеного аналізу анкет» використовувалася під час підготовки звітів і доповідей. У додатках до даної статті вона окремо не представлена, оскільки до *Додатку 3* включено всі отримані дані, у т.ч. загального характеру.

Розглянемо результати анкетування.

Більшість анкет (97%) була заповнена студентами, інші анкети (3%) – співробітниками університету; 91% респондентів – дівчата. Найактивніші респонденти: за курсом – II курс (22%), за спеціальністю – «Правознавство» (16%) і «Мова і література, англійська» (12%).

Найактивнішими виявилися такі групи студентів денної форми навчання:

- спеціальність «Мова і література, англійська» III курсу, факультет іноземних мов (9%);
- спеціальність «Історія» II курсу, історичний факультет (6%);
- спеціальність «Мова і література, німецька» I курсу, факультет іноземних мов (6%).

Характеристика активності студентів за курсом і спеціальністю представлена у форматі діаграм (*рис. 1*).

Необхідно зазначити, що 14% студентів не вказали спеціальність і курс, на якому вони навчаються. Із вказаних за загальними результатами найактивнішими були студенти філологічного факультету: вони заповнили 25 з 86% ідентифікованих анкет, у т.ч. не лише у ч/з №2, а й у інших читальних залах. Ймовірно, це пов'язано з активною діяльністю на факультеті культурно-просвітницького сектору, що спонукає читачів до співпраці із співробітниками бібліотеки. Студенти факультету грецької

філології не заповнювали анкет або не вказували свою спеціальність. Неактивна позиція по відношенню до бібліотеки пояснюється тим, що більшість спеціалізованих видань, які можуть їх зацікавити, представлено на факультеті (у бібліотеці елліністичних студій «Константинос Левендіс»), а не у фондах університетської бібліотеки.

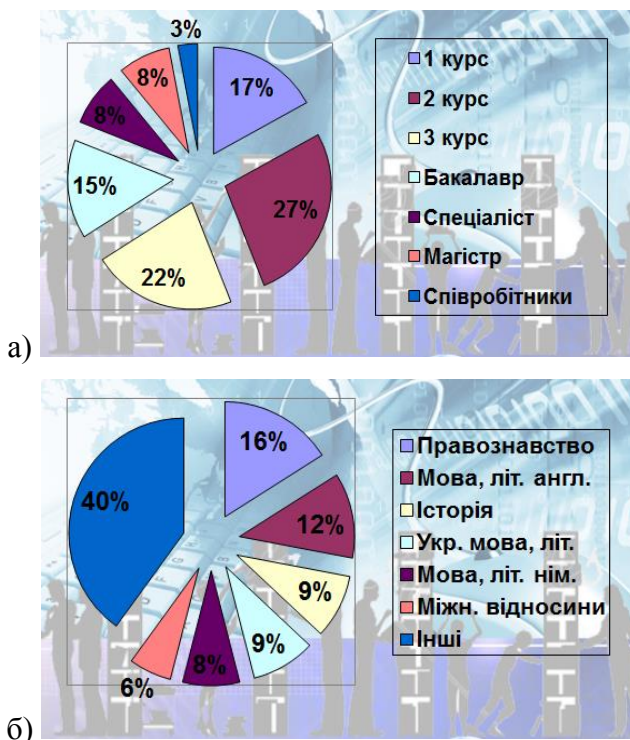


Рис. 1. Активність респондентів за курсом (а) і за спеціальністю (б)

Відвідують бібліотеку щотижня й частіше 71% реципієнтів (рис. 2). Як правило, це відбувається з такою метою: часто – щоб отримати літературу для навчальної, наукової діяльності (77%), інколи – для складання

бібліографічних списків (55%), отримання цікавої інформації з будь-якого носія (55%) або даних про наявність літератури (51%) (рис. 3). Як результат, найпоширеніша мета пошуку – підготовка до семінару, написання доповіді, реферату (74%), на другому місці – робота над курсовою, дипломною, дисертаційною роботою (69%) (рис. 4). Крім того, більше половини реципієнтів зазначають, що ніколи не відвідують бібліотеку з метою користування комп'ютерними програмами (67%) або спілкування з друзями (67%).

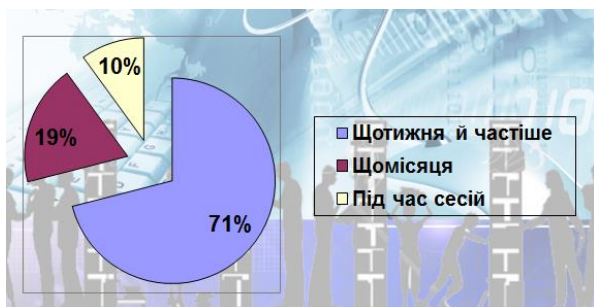


Рис. 2. Періодичність відвідування бібліотеки

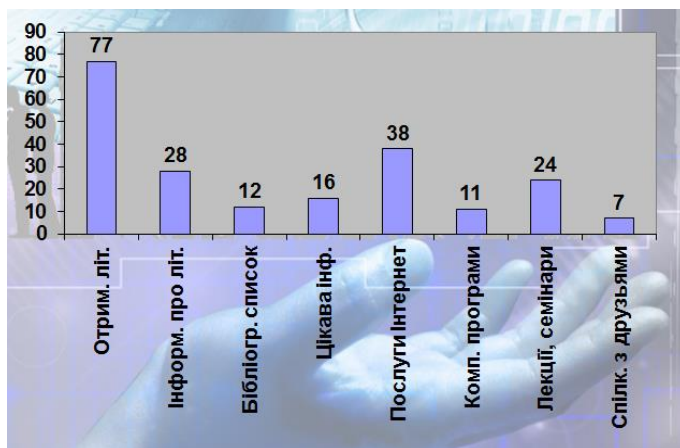


Рис. 3. Мета відвідування бібліотеки

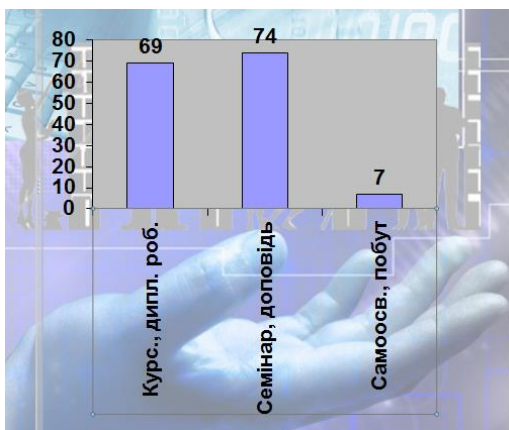


Рис. 4. Мета пошуку інформації

Приємно зазначити, що більшість реципієнтів користуються довідково-бібліографічним апаратом (далі – ДБА) бібліотеки (91%) (рис. 5). Особливу увагу читачі приділяють картковим каталогам і картотекам (інколи – 44%, часто – 44%) й електронним базам даних САБ «ІРБІС» (інколи – 30%, часто – 9%); також широко використовують ресурси Інтернет (інколи – 27%, часто – 58%).

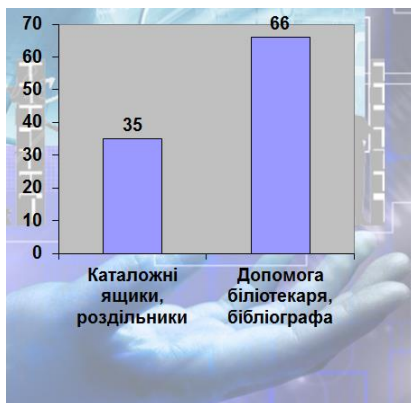


Рис. 5. Шляхи пошуку інформації

Аналіз джерел пошуку характеризує стан ДБА і технічного забезпечення окремих читальних залів. Так, у ч/з №2 і ч/з №1, які мінімально забезпечені комп'ютерними місцями для читачів, пошук за Інтернетом з позначкою «часто» здійснюють вдвічі менше респондентів, ніж у ч/з №1 і ч/з №4. Жоден з читачів ч/з №1 не вказав, що він ніколи не користується традиційними каталогами і картотеками. Це пояснюється тим, що саме в цьому читальному залі розташовано генеральні каталоги і картотеки, пошук за якими допомагає здійснювати черговий бібліограф. Неактивне використання баз даних «ІРБІС» (ніколи – 61%) може свідчити як про недостатню поширену інформацію про них, так і про те, що, працюючи з електронними каталогами і картотеками, читачі не асоціюють їх з назвою програми. Так, студенти спеціальностей історичного факультету неодноразово працювали з базами даних «ІРБІС» як під час особистого відвідування бібліотеки, так і під час семінарських занять, однак 10% читачів ч/з №1 зазначили, що ніколи не здійснювали пошук за цією програмою.

Труднощі пошуку були пов'язані, як правило, з недостатньою кількістю літератури за темою (69%). З одного боку, це відображає загальні проблеми у формуванні бібліотечних фондів. З іншого, під час виконання довідок співробітники інформаційно-бібліографічного відділу неодноразово стикалися з тим, що теми, надані студентам, стосуються таких вузьких аспектів, що здійснення максимально результативного пошуку вимагає професійних навичок. Так, читачами в анкетах вказано 13 вузьких тем, з пошуком інформації до яких виникали проблеми.

Особливим попитом користуються видання навчального характеру (37%); на другому місці – наукові видання (35%) (рис. 6).

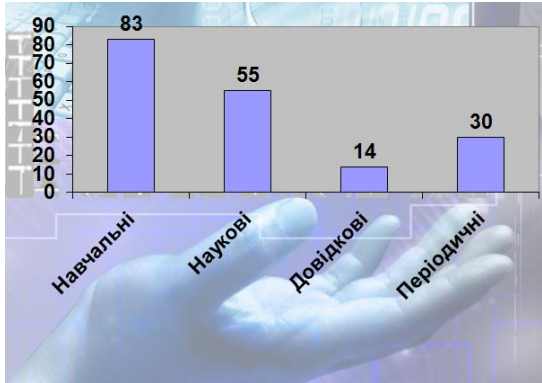


Рис. 6. Розподіл видань, що користуються попитом у читачів, за характером документів

В більшості випадків реципієнти задоволені всіма отриманими виданнями (37%), або половиною з них (35%) (рис. 7).

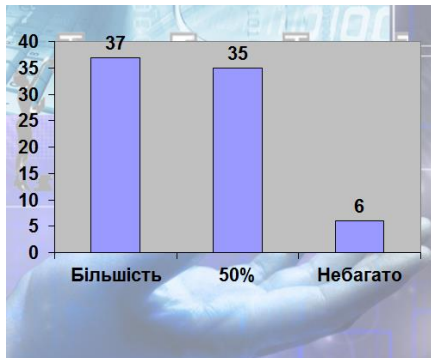


Рис. 7. Відповідність підібраних видань вимогам читачів

Підібрані видання, якими читачі не задоволені, не відповідають тематиці запита (інколи – 46%, часто – 19%), містять застарілу інформацію (інколи – 47%, часто – 24%) або дублюють зміст інших документів (інколи – 45%,

часто – 20%). Труднощі під час добору й обробки документів пов'язані, як правило, з проблемами у формулюванні окремих аспектів основної теми, що визнають і користувачі бібліотеки (53%). Більшість проблем, пов'язаних з пошуком інформації і роботою з електронними ресурсами, читачі вирішують, звертаючись до бібліотекаря або чергового бібліографа (в анкетах міститься 119 згадувань про такий аспект у відповідях на 4 запитання).

Шляхи вирішення читачами проблем, що виникають під час роботи з ресурсами бібліотеки, пов'язані з характером цих ресурсів. Якщо ресурси створені співробітниками бібліотеки, більшість читачів консультуються щодо роботи з ними з бібліотекарем, бібліографом (71 і 32), а щодо роботи з Інтернет і комп'ютерними програмами – з друзями (48 і 41). Також багато читачів мають потребу освоїти ЕБД «ІРБІС» (27) (табл. 1).

Таблиця 1

Вирішення читачами проблем, що виникають під час роботи з ресурсами бібліотеки

	Бібл.	Друзі	Хочу	Не хочу
Карткові каталоги, картотеки	71	13	5	9
ЕБД «ІРБІС»	32	17	27	32
Інтернет	10	48	9	31
Комп. прог.	6	41	15	36

Ресурсами Інтернет читачі користуюся частіше вдома, ніж у бібліотеці (62,8% реципієнтів). Однак, користування ресурсами мережі Інтернет у бібліотеці також має велике значення; це відзначили 62,8% реципієнтів.

У рейтингу інформаційно-бібліографічних послуг бібліотеки більшість реципієнтів відзначили як найбільш значущу «Допомогу під час добору документів за темою» (44 реципієнта) (рис. 8). «Допомога у роботі з картковими каталогами / картотеками» стоїть, як правило, на другому місці (33 реципієнти), «Допомога у роботі з електронними базами даних САБ «ІРБІС»» – на третьому (29 реципієнти). Це пов'язано з проблемами доступу до САБ «ІРБІС», недостатньо розвинутими у читачів навиками пошуку за електронними базами даних й необхідністю доповнення й редагування лінгвістичного забезпечення програми.

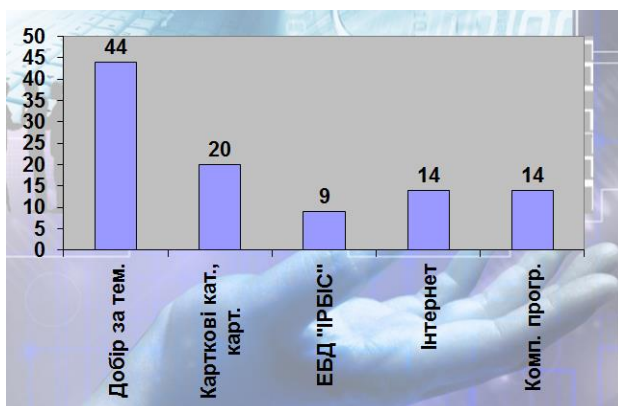


Рис. 8. Найважливіші інформаційні послуги, зазначені читачами

Якість консультаційної допомоги більшість читачів оцінюють на 5 балів (82%), умови роботи в бібліотеці – також на 5 балів (64%). В більшості випадків читачі, які оцінили умови роботи в бібліотеці на 4 бали (26%) і на 3 бали (5% реципієнтів), вказують кілька негативних факторів. Найчастіше згадується неможливість відсканувати, скопіювати, роздрукувати необхідні документи (інколи – 17, часто – 44) і шум у читальних залах (інколи – 46, часто – 14). Слід зазначити, що лише один читач згадав серед

негативних факторів «проведення занять, секцій, семінарів». Для покращення інформаційно-бібліографічних послуг, зокрема, пропонувалось збільшити площі читальних залів (72), покращити комплектування фондів (54).

Результат відвідування бібліотеки більшістю читачів оцінюється як «часто задовільний» (80). Але близько половини реципієнтів за різними причинами відвідують інші бібліотеки (42) і купують навчальну, наукову літературу (47) (див. *Додаток 3*).

В останньому пункті анкети, «Побажання щодо можливих змін технічного оснащення, обслуговування та ін.», читачі в багатьох випадках зазначали негативні фактори роботи у бібліотеці і шляхи покращення інформаційних послуг; при цьому інформація нерідко дублювала відповіді на інші запитання анкети (див. *Додаток 3*). В окремих анкетах побажань не було, або читачі вказували, що бібліотека МДУ – найкраща, і їх «все влаштовує» (15 реципієнтів).

Проаналізувавши результати анкетування, можна надати рекомендації щодо подальшої діяльності, спрямованої на удосконалення інформаційно-бібліографічного обслуговування і на підвищення іміджу бібліотеки в очах читачів:

- систематичний ремонт комп'ютерів, оновлення програмного забезпечення;
- розширення можливостей доступу до електронних баз даних САБ «ІРБІС» у віддалених читальних залах (у т.ч. збільшення кількості комп'ютерів, призначених для читачів);
- систематичне підвищення кваліфікації співробітників бібліотеки, які працюють з читачами, в аспектах пошуку за базами даних САБ «ІРБІС», а також збільшення кількості аналогічних індивідуальних консультацій і групових занять для читачів;

- збільшення й оновлення фондів; особлива увага повинна приділятися:
 - виданням, у яких висвітлюються сучасні проблеми українського права, економіки, політики;
 - періодичним виданням, що забезпечують розгляд вузьких аспектів загальних тем;
- забезпечення читачів інформацією щодо можливості скопіювати, відсканувати, роздрукувати документи поза межами бібліотеки; в подальшому – розширення технологічних можливостей бібліотеки в цьому напрямку;
- поступове оновлення дизайну приміщень і покращення санітарних умов роботи в бібліотеці (у т.ч. перепланування внутрішнього простору бібліотеки, реставрація або заміна вікон, ремонт приміщень та ін.).

Отже, анкетування читачів з тих чи інших питань надає змогу виявити проблемні й перспективні аспекти обслуговування, оскільки відображає погляд саме користувачів, а не спеціалістів бібліотечної діяльності. Особливо актуальним аналіз результатів соціологічних опитувань з питань бібліотечно-інформаційного обслуговування стає в умовах становлення власних бібліотечних сайтів, оскільки він висвітлює напрями роботи над покращенням бібліотечних послуг не лише в реальному режимі, а й відображення їх у віртуальному просторі.

Список використаної літератури

1. Барсукова, Г.А. Точность и полнота поиска – важнейшие показатели качества справочно-поискового аппарата библиотеки (по материалам исследования) / Г.А. Барсукова // Вузовские библиотеки Алтайского края : сб. ст. / метод. объединение вуз. библиотек Алтайского края. – Барнаул : изд-во АлтГТУ, 2008. – Вып. 8. – Режим доступа: http://astulib.secna.ru/library/izdan/Nashi_izdan/vip8/issled.htm

2. Броневская, Н.А. Изучение качества библиотечно-информационного обслуживания студентов-заочников / Н.А. Броневская // Научные и технические библиотеки. – 2008. – № 4. – С. 55–61. – Режим доступа: <http://ellib.gpntb.ru/subscribe/index.php?journal=ntb&year=2008&num=4&art=5>
3. Кипа, И.Н. Квалиметрия качества библиотечного обслуживания / И.Н. Кипа // Вузовские библиотеки Алтайского края: сб. ст. / метод. объединение вуз. библиотек Алтайского края. – Барнаул: изд-во АлтГТУ, 2009. – Вып. 9. – Режим доступа: http://astulib.secna.ru/library/izdan/Nashi_izdan/vip9/metod.htm
4. Колесникова, Т. Сучасна бібліотека вищої школи очима студентів: за результатами соціологічного дослідження / Т. Колесникова // Вісник книжкової палати. – 2009. – № 7. – С. 26–30.
5. Петрицька, В. Комфортність обслуговування очима користувачів / В. Петрицька // Бібліотечний форум України. – 2010. – № 1. – С. 32–36.
6. Скарук, Г.А. Пользователь у каталога: результаты социологического исследования / Г.А. Скарук, Л.А. Жарикова, Т. В. Бусыгина // Научные и технические библиотеки. – 2009. – № 6. – С. 5–18.
7. Смагина, Н.Н. Студенты АлтГТУ о курсе «Основы информационной культуры»: итоги анкетирования / Н.Н. Смагина // Вузовские библиотеки Алтайского края: сб. ст. / метод. объединение вуз. библиотек Алтайского края. – Барнаул: изд-во АлтГТУ, 2008. – Вып. 8. – Режим доступа: http://astulib.secna.ru/library/izdan/Nashi_izdan/vip8/issled.htm

Інформаційно-бібліографічні послуги бібліотеки МДУ Анкета читача ч/з № ____

Шановні читачі! Просимо вас відповісти на наші запитання й допомогти нам оцінити якість інформаційно-бібліографічних послуг, що надає бібліотека.

Особисті відомості

Дата заповнення « » _____ 2011 р.

Стать чол. жін.

Студент:

Спеціальність _____

Курс I к. II к. III к. Бакалавр Спец. Магістр

Форма навчання денна заочна екстернат

Співробітник:

Вік 20-25 р. 26-35 р. 36-45 р. 46-55 р. Більше 56 р.

Посада (загальні відомості) _____

1. Загальні питання

1.1. Ви відвідуєте бібліотеку МДУ

Щотижня й частіше Щомісяця Під час сесій

1.2. Вкажіть варіанти мети відвідування бібліотеки: ніколи – 1, інколи – 2, часто – 3

__ Отримати літературу для навчальної, наукової діяльності

__ Отримати інформацію про наявність літератури

__ Складання бібліографічних списків

__ Отримання цікавої інформації з будь-якого носія

__ Користування послугами мережі Інтернет

__ Користування різними комп'ютерними програмами

__ Лекції, семінарські заняття на території бібліотеки

__ Спілкування з друзями

2. Пошук інформації

2.1. Вкажіть варіанти мети пошуку: ніколи – 1, інколи – 2, часто – 3

__ Робота над курсовою, дипломною, дисертаційною роботою

__ Підготовка до семінару, написання доповіді, реферату

___ Загальна самоосвіта, рішення соціально-побутових проблем
___ Інше (вказати) _____

2.2. **Ви користуєтесь під час пошуку довідково-бібліографічним апаратом бібліотеки (картковими каталогами / картотеками, електронними БД САБ «ІРБІС» та ін.)?**

- Так
 Ні, тому що (вказати) _____

2.3. **Вкажіть, якими джерелами ви користуєтесь під час пошуку: ніколи – 1, інколи – 2, часто – 3**

- ___ Карткові каталоги / картотеки
___ Електронні БД САБ «ІРБІС»
___ Інтернет
___ Інформація, розміщена на виставках

2.4. **Вкажіть варіанти шляху пошуку: ніколи – 1, інколи – 2, часто – 3**

- ___ За написами на каталожних ящиках, роздільниках
___ Звернувшись до бібліографа / бібліотекаря
___ Інше (вказати) _____

2.5. **Вкажіть, які труднощі виникають у вас під час пошуку (позначте 2-3 пункти)**

- Недостатня кількість літератури за темою, напр. _____
 Відсутність розділу, що відображає тему, напр. _____
 Картки у каталозі не відображають зміст книги
 Картки у картотеці не відображають зміст статі
 Велика кількість карток у каталожних ящиках перешкоджає в роботі з ними
 Проблеми у роботі з електронними БД САБ «ІРБІС», напр.: _____

___ Інше (вказати) _____

3. Результати пошуку

- 3.1. **Вкажіть варіанти видань, якими ви користуєтесь: ніколи – 1, інколи – 2, часто – 3**
- Навчальні
 - Наукові
 - Довідкові
 - Періодичні (окремі статі)
- 3.2. **Вкажіть варіанти кількості документів, якими користуєтесь: ніколи – 1, інколи – 2, часто – 3**
- До 10 екз.
 - Усі наявні у бібліотеці
- 3.3. **Вкажіть варіанти, що із знайденого відповідає вашим вимогам: ніколи – 1, інколи – 2, часто – 3**
- Більшість або всі підібрані документи
 - Близько 50% підібраних документів
 - Меншість або жоден з підібраних документів
- 3.4. **Вкажіть варіанти причин, з яких документи вам не підходять: ніколи – 1, інколи – 2, часто – 3**
- Не відповідають тематиці запита
 - Містять застарілу інформацію
 - Дублюють зміст інших документів
 - Ви не згодні з авторською концепцією
 - Інше (вказати) _____
-

4. Проблеми у користуванні ресурсами бібліотеки

- 4.1. **Якщо ви зазнаєте труднощів під час добору й обробки документів, вкажіть, у чому саме**
- Формулювання окремих аспектів основної теми
 - Робота з карточними каталогами, картотеками
 - Робота з електронними БД САБ «ІРБІС»
 - Робота з ресурсами мережі Інтернет
 - Робота з комп'ютерними програмами (текстові, графічні редактори та ін.)
 - Інше (вказати) _____
-

4.2. **Назвіть варіанти вирішення проблем: консультивався з бібліотекарем / бібліографом – 1, навчився у друзів – 2, хочу навчитися – 3, не бачу потреби вчитися цьому – 4**

- Робота з карточними каталогами, картотеками
 - Робота з електронними БД САБ «ІРБІС»
 - Робота з ресурсами мережі Інтернет
 - Робота з комп'ютерними програмами (текстові, графічні редактори та ін.)
 - Інше (вказати) _____
-

4.3. **Оцініть своє користування ресурсами мережі Інтернет**

- Не користуюся
 - Користуюся частіше вдома, ніж у бібліотеці
 - Користуюся частіше у бібліотеці, ніж вдома
 - Користуюся частіше у комп'ютерних залах МДУ
 - Користуюся частіше у друзів
 - Інше (вказати) _____
-

5. Обслуговування й умови роботи у бібліотеці

5.1. **Складіть рейтинг інформаційно-бібліографічних послуг від найменш значущих для вас (1) до найбільш значущих (5)**

- Допомога під час добору документів за темою
- Допомога у роботі з картковими каталогами / картотеками
- Допомога у роботі з електронними БД САБ «ІРБІС»
- Допомога у роботі з ресурсами Інтернет
- Допомога у роботі з різними комп'ютерними програмами (текстові, графічні редактори та ін.)

5.2. **Оцініть якість консультаційної допомоги бібліографів / бібліотекарів за 5-бальною шкалою _____**

5.3. **Оцініть умови роботи в бібліотеці за 5-бальною шкалою _____**

5.4. **Вкажіть варіанти факторів, які негативно впливають на вас під час відвідування бібліотеки: ніколи – 1, інколи – 2, часто – 3**

- Шум у читальних залах
- Відсутність вільних місць у читальних залах
- Незадовільний санітарний режим (жарко / холодно, погане освітлення)

Відсутність сканера, принтера, ксерокса
 Інше (вказати) _____

5.5. Вкажіть, що, на вашу думку, треба зробити для покращення інформаційно-бібліографічних послуг (позначте 2-3 пункти)

- Покращити комплектування фондів
 Збільшити кількість комп'ютерів
 Збільшити площі читальних залів
 Оновити дизайн приміщень
 Підвищити культуру обслуговування, а саме (вказати) _____
- Змінити режим роботи бібліотеки на (вказати) _____
- Ввести нові послуги, а саме (вказати) _____
- Інше (вказати) _____

**5.6. Вкажіть варіанти результату відвідування бібліотеки:
ніколи – 1, інколи – 2, часто – 3**

- Задовільний
 Середній
 Незадовільний

5.7. Ви відвідуєте інші бібліотеки?

- Так, тому що (вказати) _____
- Ні

5.8. Ви купуєте навчальну, наукову літературу?

- Так, тому що (вказати) _____
- Ні

5.9. Ваші побажання щодо можливих змін технічного оснащення, обслуговування та ін. _____

Дякуємо за заповнення!

Форма обробки анкет за окремими читальними залами

Проаналізовано анкети читачів ч/з № __,
заповнені від « » _____ до « » _____ 2011 р.
Кількість анкет: видано – __, з них оброблено – 25, не повернено – __.
Реципієнти за статтю: чол. – __, жін. – __.

Співробітники. Вік: 20-25 р. – __, 26-35 р. – __, 36-45 р. – __,
46-55 р. – __, більше 56 р. – __.

Посади _____

Студенти	I к.		II к.		III к.		Бакал.		Спец.		Маг.	
	д/в	з/в	д/в	з/в	д/в	з/в	д/в	з/в	д/в	з/в	д/в	з/в
Спеціальн.												

1.1. Відвідування бібліотеки МДУ:

щотижня й частіше – __, щомісяця – __, під час сесій – __.

1.2. Мета відвідування бібліотеки	ніколи	інколи	часто
Отримати літературу для навчальної, наукової діяльності			
Отримати інформацію про наявність літератури			
Складання бібліографічних списків			
Отримання цікавої інформації з будь-якого носія			
Користування послугами Інтернет			
Користування різними комп'ютерними програмами			
Лекції, семінарські заняття на території бібліотеки			
Спілкування з друзями			

Додаток 2 (продовження)

2.1. Мета пошуку	ніколи	інколи	часто
Робота над курсовою, дипломною, дисертаційною роботою			
Підготовка до семінару, написання доповіді, реферату			
Загальна самоосвіта, вирішення соціально-побутових проблем			

2.2. Користування ДБА: так – __, ні - __, тому що _____

2.3. Джерела пошуку	ніколи	інколи	часто
Традиційні каталоги / картотеки			
Електронні БД САБ «ІРБІС»			
Інтернет			
Інформація, розміщена на виставках			
2.4. Шлях пошуку	ніколи	інколи	часто
За написами на каталожних ящиках, роздільниках			
Звернувшись до бібліографа / бібліотекаря			

Інше _____

2.5. Труднощі пошуку

Недостатня кількість літератури за темою – __, напр. _____

Відсутність розділу, що відображає тему – __, напр. _____

Картки у каталозі не відображають зміст книги – __

Картки у картотеці не відображають зміст статі – __

Велика кількість карток у каталожних ящиках перешкоджає в роботі з ними – __

Проблеми у роботі з електронними БД САБ «ІРБІС» – __, напр.

Інше _____

3.1. Варіанти видань	ніколи	інколи	часто
Навчальні			
Наукові			
Довідкові			
Періодичні (окремі статі)			
3.2. Кількість документів	ніколи	інколи	часто
До 10 екз.			
Усі наявні у бібліотеці			
3.3. Відповідність вимогам	ніколи	інколи	часто
Більшість або всі підібрані документи			
Близько 50% підібраних документів			
Меншість або жоден з підібраних документів			
3.4. Причини невідповідності вимогам	ніколи	інколи	часто
Не відповідають тематиці запит			
Містять застарілу інформацію			
Дублюють зміст інших документів			
Ви не згодні з авторською концепцією			

Інше _____

4.1. Труднощі добору – проблеми

Формулювання окремих аспектів основної теми – __

Робота з карточними каталогами, картотеками – __

Робота з електронними БД САБ «ІРБІС» – __

Робота з ресурсами мережі Інтернет – __

Робота з комп'ютерними програмами (текстові, графічні редактори та ін.) –

Інше _____

4.2. Вирішення проблем – навчитися ...	у бібл.	у друзів	хочу	не хочу
Робота з традиційною СКК				
Робота з ЕБД САБ «ІРБІС»				
Робота з ресурсами Інтернет				
Робота з комп. програмами				

Інше _____

4.3. Користування ресурсами Інтернет

Не користуюся – ___

Користуюся частіше вдома, ніж у бібліотеці – ___

Користуюся частіше у бібліотеці, ніж вдома – ___

Користуюся частіше у комп'ютерних залах МДУ – ___

Користуюся частіше у друзів – ___

Інше _____

5.1. Інформ.-бібл. послуги: менш (1) / більш (5) значущі	1	2	3	4	5
Допомога під час добору документів за темою					
Допомога у роботі з традиційними каталогами / картотеками					
Допомога у роботі з електронними БД САБ «ІРБІС»					
Допомога у роботі з ресурсами мережі Інтернет					
Допомога у роботі з різними комп'ютерними програмами					

5.2. Оцінка якості консультаційної допомоги, бали:

1 – __, 2 – __, 3 – __, 4 – __, 5 – __.

5.3. Оцінка умов роботи в бібліотеці, бали:

1 – __, 2 – __, 3 – __, 4 – __, 5 – __.

5.4. Негативні фактори	ніколи	іноколи	часто
Шум у читальних залах			
Відсутність вільних місць у чит. залах			
Незадовільний санітарний режим (жарко / холодно, погане освітлення)			
Відсутність сканера, принтера, ксерокса			

Інше _____

5.5. Покращення інформаційно-бібліографічних послуг

- Покращити комплектування фондів – ___
Збільшити площі читальних залів – ___
Збільшити кількість комп'ютерів – ___
Оновити дизайн приміщень – ___
Підвищити культуру обслуговування, а саме _____
Змінити режим роботи бібліотеки на _____
Ввести нові послуги, а саме _____
Інше _____

5.6. Результат відвідування бібліотеки	ніколи	інколи	часто
Задовільний			
Середній			
Незадовільний			

5.7. Відвідують інші бібліотеки

- Ні – ___
Так – ___, тому що (вказати) _____

5.8. Купують навчальну, наукову літературу

- Ні – ___
Так – ___, тому що (вказати) _____

5.9. Побажання щодо можливих змін технічного оснащення, обслуговування та ін.

Зведена форма обробки анкет за читальними залами. Загальні результати

Проаналізовано анкети читачів ч/з № 1, 2, 3 і 4, заповнені
від 10 січня до 20 листопада 2011 р.

Кількість анкет вид. / заповн. / не повернули		Ч/з №1	Ч/з №2	Ч/з №3	Ч/з №4	Всього
		32 / 25 / 7	25 / 25 / 0	30 / 25 / 5	31 / 25 / 6	
Стать	чол.	3	1	3	2	9
	жін.	22	24	22	23	91

Студенти		I к. 16		II к. 23		III к. 19		Бакалавр 14		Спец. 7		Магістр 7		Всього д/в – 82, з/в – 4
Факультет	Спеціаль- ність (не вказано – 14)	д/в – 16	з/в – 0	д/в – 22	з/в – 1	д/в – 18	з/в – 1	д/в – 13	з/в – 1	д/в – 7	з/в – 0	д/в – 6	з/в – 1	
ЕІФ – 21	Правозн.	2		2		3		4		3		2		16
	Міжн. ек.							2	1	1				4
	Менедж. орг.							1						1
ІФ – 20	Докум., інф. діяльн.	2		1		1		1						5
	Історія	2		6	1									9
	Міжнар. відн.	2		3		1								6
ФФ – 25	Укр. мова і літ.	1		3			1	2		2				9
	Переклад, УРП			1				1						2
	Мова і літ., рос.	1				2		1						4
	Пр. псих.			1						1				2
	Дошк. вих.			1		2								3
	Журналіст.			4								1		5
Рекл., PR													-	
ФІМ – 20	Мова і літ., англ.					9						2	1	12
	Переклад, англ.													-
	Мова і літ., нім.	6						1				1		8
ФІФ – 0	Мова і літ., новогр.													-
	Переклад, новогр.													-
	Мова і літ., італ.													-

Співробітники – 3 (1 – аспірант, 1 – ст. лаборант, 1 – не вказано).

1.1. Відвідування бібліотеки МДУ	Ч/з №1			Ч/з №2			Ч/з №3			Ч/з №4			Всього		
	щотижня й частіше	щомісяця	під час сесій	щотижня й частіше	щомісяця	під час сесій	щотижня й частіше	щомісяця	під час сесій	щотижня й частіше	щомісяця	під час сесій	щотижня й частіше	щомісяця	під час сесій
	20	4	1	17	4	4	15	7	3	19	4	2	71	19	10

1.2. Мета відвідування	Ч/з №1			Ч/з №2			Ч/з №3			Ч/з №4			Всього		
	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто
Отримати літературу для навчальної, наукової діяльності	1	2	22	-	3	22	1	7	17	1	8	16	3	20	77
Отримати інформацію про наявність літератури	4	12	9	7	8	10	3	19	3	7	12	6	21	51	28
Складання бібліографічних списків	7	14	4	7	14	4	5	17	3	14	10	1	33	55	12
Отримання цікавої інформації з будь-якого носія	5	16	4	7	16	2	9	9	7	8	14	3	29	55	16
Користування послугами Інтернет	7	10	8	6	13	6	12	3	10	3	8	14	28	24	38
Користування різними комп'ютерними програмами	19	3	3	17	5	3	12	3	10	3	8	14	67	22	11
Лекції, семінарські заняття на території бібліотеки	5	12	8	7	13	5	5	13	7	13	8	4	30	46	24
Спілкування з друзями	16	7	2	18	5	2	20	4	1	13	10	2	67	26	7

Додаток 3 (продовження)

2.1. Мета пошуку	Ч/з №1			Ч/з №2			Ч/з №3			Ч/з №4			Всього		
	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто
Робота над курсовою, дипломною, дисертаційною роботою	-	8	17	3	4	18	3	3	19	1	9	15	7	24	69
Підготовка до семінару, написання доповіді, реферату	-	4	21	-	5	20	1	11	13	-	5	20	1	25	74
Загальна самоосвіта, вирішення соціально-побутових проблем	13	10	2	10	13	2	5	18	2	13	11	1	41	52	7

2.2. Користування ДБА	Ч/з №1		Ч/з №2		Ч/з №3		Ч/з №4		Всього	
	так	ні	так	ні	так	ні	так	ні	так	ні
	25	-	24	1	20	5	22	3	91	9

Примітка: 5 з 9 респондентів вказали, що не користуються ДБА, тому що «немає необхідності» (по 1 у ч/з №2 і №4, 3 у ч/з №3); 4 причини не вказали.

2.3. Джерела пошуку	Ч/з №1			Ч/з №2			Ч/з №3			Ч/з №4			Всього		
	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто
Традиційні каталоги / картотеки	-	13	12	3	8	14	6	11	8	3	12	10	12	44	44
Електронні бази даних «РБІС»	10	10	5	19	3	3	14	11	-	18	6	1	61	30	9
Інтернет	4	3	18	5	10	10	4	9	12	2	5	18	15	27	58
Інформація, розміщена на виставках	20	4	1	16	9	-	10	13	2	21	4	-	67	30	3

2.4. Шлях пошуку	Ч/з №1			Ч/з №2			Ч/з №3			Ч/з №4			Всього		
	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто
За написами на каталожних ящиках, роздільниках	6	11	8	1	10	14	10	10	5	5	8	12	22	43	35
Звернувшись до бібліографа, бібліотекаря	-	7	18	1	13	11	2	6	16	-	5	20	3	31	66

Примітка: 3 респондентів вказали Інтернет як додаткове джерело пошуку (2 у ч/з №2 і 1 у ч/з №4).

2.5. Труднощі пошуку	Ч/з №1	Ч/з №2	Ч/з №3	Ч/з №4	Всього
Недостатня кількість літератури за темою	20	15	17	17	69
Відсутність розділу, що відображає тему, напр.	7	3	7	11	28
Картки у каталозі не відображають зміст книги	4	5	12	1	22
Картки у картотеці не відображають зміст статі	2	2	4	6	14
Велика кількість карток у каталожних ящиках перешкоджає в роботі з ними	7	5	4	3	19
Проблеми у роботі з електронними БД «РБІС»	4	2	1	4	11

Примітка: 6 респондентів не вказали труднощі (5 у ч/з №4 і 1 у ч/з №3); 1 зазначив, що виникають труднощі з «нерозбірливими написами на картках» (ч/з №1); 3 вказали, що «труднощів немає» або «не виникає майже ніяких» (ч/з №2).

Варіанти тем, з добром інформації за якими виникали проблеми (збережено стиль респондентів):

- «Видавнича справа, текстознавство» (ч/з №1);
- «Книгознавство, документознавство» (ч/з №1);
- «Зовнішня політика Нової Зеландії» (ч/з №1);
- «Орден сзутів» (ч/з №1);
- «Городове положення 1870 р.» (ч/з №1);
- «Козакознавча проблема в історії України» (ч/з №1);
- «Азовське козацьке військо, отаман Гладкий» (ч/з №1);
- «Історія розвитку преси діаспори» (ч/з №2);
- «Викладання журналістики школярам» (ч/з №2);
- «Текстознавство і взагалі журналістика» (ч/з №2);
- «Відантропні імена в російській мові» (ч/з №2);
- «Термінологічна лексика французької й української мови» (ч/з №2);
- «Літературознавство» (ч/з №2);
- «Літературно-критичні статті з літературознавства» (ч/з №2);
- «Історія держави і права» (ч/з №4);

Додаток 3 (продовження)

- «Судова практика (пленими ВСУ)» (ч/з №4);
- «Договірне, акціонерне право» (ч/з №4);
- «Грошові зобов'язання у цивільному праві» (ч/з №4);
- «Превентивна дипломатія» (ч/з №4).

Крім того, респонденти вказали, що «за окремими дисциплінами література відсутня» (1 у ч/з №4) або є лише «старі підручники» (1 у ч/з №4).

Читачі ч/з №3 не вказали жодної проблемної теми.

3.1. Варіанти видань	Ч/з №1			Ч/з №2			Ч/з №3			Ч/з №4			Всього		
	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто
Навчальні	-	3	22	1	3	21	-	7	18	-	3	22	1	16	83
Наукові	2	5	18	3	11	11	3	8	14	-	13	12	8	37	55
Довідкові	7	13	5	5	16	4	4	16	5	7	18	-	23	83	14
Періодичні (окремі ст.)	6	13	6	1	14	10	5	15	5	5	11	9	17	53	30

3.2. Кількість документів	Ч/з №1			Ч/з №2			Ч/з №3			Ч/з №4			Всього		
	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто
До 10 екз.	2	13	10	2	14	9	7	14	4	3	9	13	14	50	36
Усі наявні у бібліотеці	6	10	9	8	10	7	9	9	7	10	10	5	33	39	28

3.3. Відповід- ність вимогам	Ч/з №1			Ч/з №2			Ч/з №3			Ч/з №4			Всього		
	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто
Більшість або всі підібрані документи	8	9	8	4	8	13	3	16	6	5	10	10	20	43	37
Близько 50% підібраних документів	4	12	9	2	12	11	3	16	6	6	10	9	15	50	35
Меншість або жоден з підібраних	17	6	2	15	7	3	17	8	-	16	8	1	65	29	6

3.4. Причини невідповідності вимогам	Ч/з №1			Ч/з №2			Ч/з №3			Ч/з №4			Всього		
	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто
Не відповідають тематиці запити	11	7	6	6	17	2	7	11	6	9	11	5	33	46	19
Містять застарілу інформацію	5	14	5	10	13	2	9	14	1	3	6	16	27	47	24
Дублюють зміст інших документів	7	11	6	11	10	4	6	15	3	9	9	7	33	45	20
Ви не згодні з авторською концепцією	22	2	-	20	4	1	17	6	1	22	3	-	81	15	2

Примітка: 2 респонденти не вказали жодної причини (1 у ч/з №1 і 1 у ч/з №3), 1 відповів, що «все влаштовує» (ч/з №2); 1 додатково вказав, що «у рекомендованій у методичці літературі немає необхідної інформації» (ч/з №2).

4.1. Труднощі добору – проблеми	Ч/з №1	Ч/з №2	Ч/з №3	Ч/з №4	Всього
Формулювання окремих аспектів основної теми	13	11	15	14	53
Робота з карточними каталогами, картотеками	4	4	12	3	23
Робота з електронними БД «ІРБІС»	7	3	11	6	27
Робота з ресурсами мережі Інтернет	4	1	4	6	15
Робота з комп'ютерними програмами (текстові, графічні редактори та ін.)	2	-	4	2	8

Примітка: 14 респондентів зазначили, що труднощів немає, або не вказали їх (7 у ч/з №2, 5 у ч/з №1, 1 у ч/з №3 і 1 у ч/з №4).

4.2. Вирішення проблем – навчитися...																			
Ч/з №1				Ч/з №2				Ч/з №3				Ч/з №4				Всього			
у ббл.	у друзів	хочу	не хочу	у ббл.	у друзів	хочу	не хочу	у ббл.	у друзів	хочу	не хочу	у ббл.	у друзів	хочу	не хочу	у ббл.	у друзів	хочу	не хочу
Робота з карточними каталогами, картотеками																			
17	3	1	4	21	1	1	1	16	3	3	3	17	6	-	1	71	13	5	9
Робота з електронними БД «ІРБІС»																			
10	3	6	6	3	6	9	6	9	6	7	3	10	2	5	7	32	17	27	22

Додаток 3 (продовження)

Ч/з №1				Ч/з №2				Ч/з №3				Ч/з №4				Всього			
у бібл.	у друзів	хочу	не хочу	у бібл.	у друзів	хочу	не хочу	у бібл.	у друзів	хочу	не хочу	у бібл.	у друзів	хочу	не хочу	у бібл.	у друзів	хочу	не хочу
Робота з ресурсами мережі Інтернет																			
2	13	2	8	2	14	1	7	4	8	3	10	2	13	3	6	10	48	9	31
Робота з комп'ютерними програмами																			
1	10	6	8	1	8	3	12	2	13	3	7	2	10	3	9	6	41	15	36

Примітка: 2 респонденти не відповіли на запитання (1 у ч/з №2 і 1 у ч/з №4).

4.3. Користування ресурсами Інтернет																								
Ч/з №1				Ч/з №2				Ч/з №3				Ч/з №4				Всього								
не корист.	вдома	у бібл.	комп. зали	у друзів	не корист.	вдома	у бібл.	комп. зали	у друзів	не корист.	вдома	у бібл.	комп. зали	у друзів	не корист.	вдома	у бібл.	комп. зали	у друзів					
1	26	6	7	1	2	15	5	6	-	-	17	2	6	2	-	20	4	3	-	3 (2,4%)	76 (62,8%)	17 (14%)	22 (18,2%)	3 (2,4%)

Примітка: більшість респондентів зазначали кілька критеріїв; 2 вказали, що користуються Інтернетом «там, де є», або «за бажанням» (1 у ч/з №2 і 1 у ч/з №3).

5.1. Інф.-бібл. послуги: менш (1) / більш (5) значущі – допомога у роботі з...																								
Ч/з №1					Ч/з №2					Ч/з №3					Ч/з №4					Всього				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
добором документів за темою																								
5	1	5	3	11	3	2	1	4	13	3	2	3	6	11	7	1	6	1	9	18	6	15	14	44
картковими каталогами / картотеками																								
1	5	5	10	4	3	4	1	9	6	4	5	5	5	6	5	5	1	9	4	13	19	12	33	20
електронними БД «РБІС»																								
5	7	7	4	2	6	3	8	4	2	2	6	7	9	1	6	5	7	2	4	19	21	29	19	9
ресурсами Інтернет																								
13	2	3	5	2	10	1	5	4	3	6	4	6	6	5	7	7	4	2	4	36	14	16	17	14
різними комп'ютерними програмами																								
5	8	4	2	6	3	11	7	1	1	7	4	3	6	5	10	2	4	6	2	25	25	18	15	14

5.2 і 5.3. Оцінка, бали																								
Ч/з №1					Ч/з №2					Ч/з №3					Ч/з №4					Всього				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Якість консультативної допомоги																								
-	-	-	5	20	-	-	-	3	22	-	-	-	3	19	-	-	-	4	21	-	-	-	15	82
Умови роботи в бібліотеці																								
-	-	1	7	16	-	-	2	5	18	-	-	-	5	17	-	-	2	9	13	-	-	5	26	64

Примітка: 3 респонденти не оцінили якість консультативної допомоги (ч/з №3), 5 – умови роботи в бібліотеці (1 у ч/з №1, 3 у ч/з №3 і 1 у ч/з №4).

5.4.	Ч/з №1			Ч/з №2			Ч/з №3			Ч/з №4			Всього		
	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто
Негативні фактори															
Шум	8	12	4	7	14	3	15	8	2	8	12	5	38	46	14
Відсутність вільн. місць	10	8	6	14	9	1	11	13	1	14	7	4	49	37	12
Незадовільний саніт. реж.	16	6	2	20	3	1	19	5	1	12	8	5	67	22	9
Неможл. копіювання, роздр.	6	6	12	10	3	11	14	4	7	7	4	14	37	17	44

Примітка: респонденти також вказали, що їм заважають «відсутність деяких джерел» (1 у ч/з №2), «заняття, лекції, семінари» (1 у ч/з №1), «повільний Інтернет, віруси на комп'ютерах» (1 у ч/з №4), або «все влаштовує» (1 у ч/з №1).

5.5. Покращення інформаційно-бібліографічних послуг	Ч/з №1	Ч/з №2	Ч/з №3	Ч/з №4	Всього
Покращити комплектування фондів	15	9	16	14	54
Збільшити кількість комп'ютерів	20	19	16	17	72
Збільшити площі читальних залів	8	6	17	5	36
Оновити дизайн приміщень	6	5	4	4	19
Підвищити культуру обслуговування	-	-	-	-	-
Змінити режим роботи бібліотеки	-	-	2	2	4
Ввести нові послуги	5	4	1	4	14

Додаток 3 (продовження)

Примітка: 5 респондентів не відповіли на запитання (1 у ч/з №3 і 4 у ч/з №4). Крім того, читачі запропонували:

- ввести нові послуги – **16**, а саме:
 - нічний абонемент – **6** (1 у ч/з №2, 1 у ч/з №4 і 4 у ч/з №1);
 - роздрукування документів – **5** (1 у ч/з №1, 1 у ч/з №4 і 3 у ч/з №2);
 - сканування – **3** (1 у ч/з №2 і 2 у ч/з №4);
 - копіювання – **2** (1 у ч/з №1 і 1 у ч/з №4);
- змінити режим роботи – **4**, а саме:
 - з 8.00 – 1 (ч/з №3);
 - з 9.00 до 17.00 – 1 (ч/з №3);
 - з 7.30 – 1 (ч/з №4);
 - з 8.30 до 17.00 – 1 (ч/з №4);
- оновити комп'ютери – **1** (ч/з №4).

5.6. Результат відвідування бібліотеки	Ч/з №1			Ч/з №2			Ч/з №3			Ч/з №4			Всього		
	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто	ніколи	інколи	часто
Задовільний	2	1	22	-	1	24	3	4	18	4	5	16	9	11	80
Середній	9	14	2	10	14	1	9	12	4	8	10	7	36	50	14
Незадовільний	12	1	-	24	1	-	20	5	-	22	3	-	90	10	-

5.7. Ви відвідуєте інші бібліотеки?	Ч/з №1		Ч/з №2		Ч/з №3		Ч/з №4		Всього	
	так	ні	так	ні	так	ні	так	ні	так	ні
	9	16	14	11	11	14	8	17	42	58

Примітка: читачі вказали, що вони відвідують інші бібліотеки, тому що (збережено стиль респондентів):

- «не всю літературу» (ч/з №1);
- «щоб взяти літературу додому» (ч/з №1);
- «не можу знайти всієї інформації в нашій бібліотеці» (ч/з №1);
- «потрібна додаткова література» (ч/з №1);
- «є інші бібліотеки, які мають більше інформації за даною темою, що нас цікавить» (ч/з №1);
- «деякі з них працюють в неділю, що є дуже важливо у підготовці» (ч/з №1);
- «більше ресурсів» (ч/з №1);
- «іноді потребую додаткову літературу» (ч/з №1);
- «іноколи не можу знайти потрібну мені інформацію» (ч/з №1);
- «немає комп'ютерів, немає художньої літератури (або мало)» (ч/з №2);
- «можна знайти літературу, якої не вистачає, або взяти підручник додому» (ч/з №2);
- «знаходжу там потрібну літературу» (ч/з №2);
- «не завжди є можливість сюди приїздити» (ч/з №2);
- «відсутня деяка інформація за обраною темою» (ч/з №2);
- «відвідую, щоб отримати цікаву художню літературу» (ч/з №2);

- «в нашій бібліотеці наявні не всі посібники, що потрібні, а якщо наявні, то в обмеженій кількості» (ч/з №2);
 - «недостатньо інформації» (ч/з №2);
 - «можна знайти додаткову інформацію» (ч/з №2);
 - «не завжди є необхідна інформація» (ч/з №2);
 - «можна знайти більше потрібної інформації» (ч/з №2);
 - «сподіваюсь знайти ще більше інформації» (ч/з №2);
 - «звісно, тому що потрібно багато художньої літератури та літератури за іншими напрямками» (ч/з №3);
 - «треба вчитися» (ч/з №3);
 - «інколи не знаходжу потрібну інформацію» (ч/з №3);
 - «пошук у бібліотеці МДУ не завжди плідотворний» (ч/з №3);
 - «там більший фонд» (ч/з №3);
 - «додаткова література» (ч/з №3);
 - «бібліотека ім. Короленко, тому що там більше інформації» (ч/з №3);
 - «бібліотека ім. Короленко, м. Маріуполь» (ч/з №3);
 - «ЦМБ ім. Короленко» (ч/з №3);
 - «недостатньо нової літератури» (ч/з №4);
 - «бібліотека Короленко, там є цінні книжки, яких немає в МДУ, але користуватися ними складніше (не так вільно)» (ч/з №4);
 - «там є більша кількість інформації (наприклад ім. Короленко)» (ч/з №4);
 - «наприклад, у філіалах бібліотеки Короленко більше художньої і загальної літератури»
 - «недостатня кількість літератури» (ч/з №4);
 - «необхідна більш обширна інформація» (ч/з №4).
- Зведена характеристика (кількість згадувань):
- можна взяти літературу додому, отримати в вихідні дні та ін. – **4**;
 - є додаткова література, більше інформації та ін. – **30**;
 - більше комп'ютерів – **1**;
 - «для навчання» – **1**.

5.8. Ви купуєте навчальну, наукову літературу?	Ч/з №1		Ч/з №2		Ч/з №3		Ч/з №4		Всього	
	так	ні	так	ні	так	ні	так	ні	так	ні
	6	19	11	14	21	4	9	16	47	53

Примітка: читачі вказали, що вони купують навчальну, наукову літературу, тому що (збережено стиль респондентів):

- «інколи» (ч/з №1);
- «особливо детективи» (ч/з №1);
- «вона потрібна для роботи або цікавить мене» (ч/з №1);
- «хочу мати деякі книжки вдома» (ч/з №1);
- «якщо в цьому є потреба» (ч/з №1);
- «хочу зібрати свою власну бібліотеку» (ч/з №1);
- «цікавлюся» (ч/з №2);
- «це потрібно для навчання» (ч/з №2);
- «щоб підвищити рівень знань за обраною тематикою» (ч/з №2);
- «деякі книги мені потрібні для роботи вдома і просто заради інтересу» (ч/з №2);
- «хочу поглибити свої знання» (ч/з №2);
- «щоб звертатися до неї у будь-який зручний для себе час» (ч/з №2);
- «мати свій власний примірник – це краще, ніж тимчасове користування» (ч/з №2);

Додаток 3 (продовження)

- «вона допомагає у навчанні» (ч/з №2);
 - «я хочу бути всебічно розвитою особистістю» (ч/з №3);
 - «хочу, щоб вона в мене збереглася на подальше життя» (ч/з №3);
 - «треба» (ч/з №3);
 - «простіше користуватися своєю літературою» (ч/з №3);
 - «хочу бути обізнаною особистістю, розумним індивідумом» (ч/з №3);
 - «тому що я зацікавлена бути обізнаною в цих галузях» (ч/з №3);
 - «маю власні уподобання» (ч/з №3);
 - «не всі книги є у бібліотеці» (ч/з №3);
 - «хочу займатись вдома» (ч/з №3);
 - «я вважаю, що у кожного студента повинна бути своя міні-бібліотека» (ч/з №3);
 - «недостатньо літератури» (ч/з №3);
 - «вона потрібна для навчання» (ч/з №3);
 - «навчальна література повинна бути також і вдома» (ч/з №3);
 - «вона потрібна для навчання» (ч/з №3);
 - «у бібліотеці багато застарілої інформації» (ч/з №4);
 - «хочу мати деякі книжки в себе вдома» (ч/з №4);
 - «застаріла література!» (ч/з №4);
 - «інколи потрібна та література, котрої немає в бібліотеці» (ч/з №4);
 - «вона мені потрібна для самонавчання, а також тому, що її немає ні в міських бібліотеках, ні в бібліотеці МДУ» (ч/з №4);
 - «мало літератури, яку видають додому» (ч/з №4).
- Зведена характеристика (кількість згадувань):
- «цікаво», у т.ч. художня література – **5**;
 - «треба», «для навчання» та ін. – **8**;
 - «вдома», «в зручний час» та ін. – **11**;
 - підвищення знань, розвиток особистості та ін. – **7**;
 - додаткова література, нова інформація та ін. – **6**.

5.9. Побаження щодо можливих змін технічного оснащення, обслуговування та ін.

Більшість респондентів виказували ті чи інші побажання й у відповідях на запитання у п. 5.4 і 5.5. Крім того, в окремих випадках один аспект згадувався в анкеті кілька разів. Отже, побажання, викладені респондентами у п. 5.9, доповнено аналогічними зауваженнями, згадуваними в інших пунктах (зведена кількість):

- ввести нові послуги, а саме: нічний абонемент – **8**; роздрукування документів – **6**, сканування – **6**, копіювання – **2**;
- змінити режим роботи – **5**, у т.ч. «працювати й у неділю, хоча б з 10.00 до 16.00» – **1**;
- покращити технічне забезпечення:
 - збільшити кількість комп'ютерів для читачів – **13**;
 - оновити комп'ютери і програмне забезпечення – **11**;
 - збільшити швидкість Інтернету – **4**;
 - покращити захист комп'ютерів від вірусів – **1**;
 - розширити зону WiFi – **1**;
- покращити комплектування фондів:
 - збільшити, покращити, оновити фонди – **10**;
 - надавати електронні книги – **1**;
- оновити приміщення бібліотеки:
 - покращити опалення й теплозберігання приміщень («холодно») – **3**;
 - збільшити площі приміщень – **1**;
 - «більше квітів, що цвітуть» – **1**.

ББК 91
УДК 012

Відповідальний за випуск: директор наукової бібліотеки Маріупольського державного університету Шакула А. П.

Комп'ютерна верстка: Дейниченко О. В.

*Рекомендовано до друку
науково-методичною радою наукової бібліотеки
Маріупольського державного університету
(протокол № від . .2013 р.).*

НЗ4 Науково-дослідна діяльність наукової бібліотеки Маріупольського державного університету : матеріали І науково-методичного семінару. 29 листопада 2012 р. / ред. А. П. Шакула. – Маріуполь : МДУ, 2013. – 153 с.

У виданні представлено матеріали і статті співробітників наукової бібліотеки Маріупольського державного університету з науково-дослідної роботи за 2012 р.

Видання може стати в нагоді як співробітникам бібліотек, так і всім, кого цікавить діяльність вузівської бібліотеки.

ББК 91
УДК 012