НТБ НТУ «ХПІ» очима користувачів

[С. Костроміна, зав. відділу НТБ]
#9 от 12.06.2014

Кажуть, що числа правлять світом.
Ні, вони тільки показують, як правити світом.
Йоганн Вольфганг фон Гете

У січні-березні 2014 року співробітники науково-технічної бібліотеки НТУ «ХПІ» взяли участь у дослідженні якості архітектурного простору бібліотек і стану якості обслуговування бібліотечних користувачів, ініційованому бібліотекою Лодзького технічного університету (Польща) у співпраці з науковою бібліотекою Національного університету «Львівська політехніка».
До анкетування було залучено всі групи читачів НТБ. Досліджувалися: мотиви звернень до бібліотеки; причини, що спонукають користуватися ресурсами й послугами бібліотеки; ставлення до асортименту бібліотечних послуг; оцінка якості обслуговування; вплив архітектурного простору на відчуття комфортності перебування користувачів у бібліотеці.
Результати анкетування показали, що основний мотив відвідування бібліотеки для наших користувачів – освітні потреби. Визначаючи головний мотив, 36% респондентів назвали бажання скористатись наявними у фондах НТБ документами, отримати послуги на абонементі – 11% респондентів, підготовку до занять – 22% користувачів, можливість скористатися ресурсами Інтернету – 15% опитаних, скористатись доступом до наукових баз даних – майже 7%, а відповідь: «У мене там заняття», – надали 3%, а ще 6% визнали головним мотивом для відвідування бібліотеки відпочинок між заняттями. Отримані дані засвідчують про високу зацікавленість користувачів бібліотеки в її послугах, але разом з тим вказують на недостатню поінформованість користувачів про комплекс інформаційних послуг бібліотеки та різноманіття повнотекстових ресурсів, які отримує бібліотека у тимчасове користування. Поза увагою студентів старших курсів залишаються можливості використання Wi-Fi, а от студенти молодших курсів, навпаки, досить активно послуговуються цим сервісом.

Серед причин, з яких користувачі неохоче користуються бібліотекою, на першому місці стоїть відсутність у бібліотеці необхідної літератури. Наявність власних джерел інформації теж знижує активність використання документних фондів бібліотеки. На бажання респондентів відвідувати бібліотеку негативно впливають також складність пошуку інформації, незручні умови для відпочинку, та брак технічного обладнання (відсутність можливості друку, копіювання, сканування текстів).
3% бажають мати доступ 24 години на добу не лише до електронних бібліографічних та повнотекстових ресурсів бібліотеки, а й працювати у стінах бібліотеки.
Відповідаючи на питання анкети «Які послуги, на Вашу думку, обов'язково повинні бути присутні у бібліотеці?» – респонденти вказали на те, що сучасна бібліотека сьогодні, це, перш за все, – доступ до Інтернету та баз даних, наявність електронного каталогу та можливість скористатися копіювальною технікою.
Відповіді респондентів на питання «Наявність яких приміщень зробило б Вас активним користувачем бібліотеки?» розподілилися наступним чином: комп'ютерна зала (21%), приміщення для індивідуальної роботи (20%), книгарня (16%), місця для відпочинку (10%), кафетерій чи ресторан (10%), приміщення для групової роботи (10%), приміщення для перегляду аудіовізуальних матеріалів (7%), виставкова зала (4%), паркінг (2%).
За десятибальною шкалою респонденти мали визначити оцінку якості бібліотечних послуг. Приємно було, що користувачі оцінили якість наших послуг в 9,32 бали, що незаперечно свідчить про високий якісний рівень надання інформаційно-бібліотечних послуг у бібліотеці НТУ «ХПІ».
Оцінюючи зовнішній вигляд бібліотеки, респонденти використовували прикметники: сучасний (56%), цікавий (22%), застарілий (11%), історичний (11%). Таке протиріччя в оцінках зумовлено тим, що підрозділи бібліотеки розташовані у кількох корпусах. Залежно від того, у якій будівлі знаходиться підрозділ бібліотеки, до послуг якого звертаються користувачі, у новому корпусі (рік завершення будівництва 2013) чи то у старому (рік завершення будівництва 1885), вони й давали свою оцінку.
Характеризуючи внутрішній простір нового корпусу бібліотеки, вони використовували прикметники: затишний (30%), сучасний/цікавий (25%), функціональний (23%); для бібліотеки в головному аудиторному корпусі (ГАК) – потребує ремонту (11%), застарілий (10%), незручний (1%).
А от що до якості оформлення внутрішнього простору бібліотеки та зручностей і комфортності перебування, користувачі були більш одностайними, про що свідчать досить високі бали – 8,61 та 8,91 відповідно.
Відповідаючи на питання «Якою, на Вашу думку, повинна бути бібліотека майбутнього?» респонденти мали змогу висловлювати свої побажання. Серед побажань найбільш поширеними були такі: бібліотека майбутнього – електронна, інтерактивна, віртуальна, функціональна, обладнана електронними читальними залами, має значний фонд електронних видань, зручні умови для відпочинку та можливість поїсти (кафетерій/ресторан).
Проведене дослідження підтвердило, що система сучасних бібліотечно-бібліографічних

послуг та якість обслуговування користувачів знаходиться в нашій бібліотеці на досить високому рівні та відповідає вимогам сьогодення. Разом із тим, користувачі допомогли виділити напрямки роботи бібліотеки, що потребують удосконалення. Перш за все це реклама послуг та довідково-бібліографічного апарату бібліотеки, популяризації електронного каталогу НТБ, упровадження в навчальний процес НТУ «ХПІ» курсу «Інформаційна культура».

Слід зазначити, що подібні анкетування важливі як стороні, що досліджує, так і стороні, що досліджується. З одного боку, оцінюється робота бібліотеки, читачі замислюються щодо послуг бібліотеки та якості обслуговування, зростає імідж, виявляються слабкі місця в роботі та ін. З іншого боку, визначаються нагальні та пріоритетні читацькі потреби, враховуються професійні інтереси та побажання, максимально повно, в міру фінансових, кадрових та матеріально-технічних можливостей бібліотеки, забезпечуються комфортні умови праці користувачів.

Від колективу бібліотеки висловлюємо щиру подяку всім своїм користувачам, що відгукнулися на прохання бібліотекарів взяти участь в анкетуванні.

Наша бібліотека відкрита для всіх і кожного незалежно від місця навчання, роботи та проживання. Приходьте до нас самі та приводьте своїх друзів і знайомих! Ми вас чекаємо! Ми завжди вам раді!