

**БИБЛИОТЕКА ННГАСУ С ПОЗИЦИИ СТУДЕНТОВ:
РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ в 1974, 1988, 2007, 2010 гг.***ННГАСУ*

Библиотека вуза существует в динамичной среде образовательного процесса, для которой характерны постоянное расширение содержания деятельности, внедрение новых технологий. В жизни каждой вузовской библиотеки наступает момент, когда её развитие требует изменений, и очень часто успех библиотеки определяется ее оперативной реакцией на запросы пользователей. Библиотеке вуза, чтобы реализоваться, необходимо постоянно улучшать свою деятельность на основе управления качеством.

Для того чтобы определить, в каком русле должна осуществляться активная инновационная работа в библиотеке ННГАСУ (ГИСИ), в течение ряда лет проводилось анкетирование студентов.

В докладе используются и сравниваются результаты исследований, проводившихся в 1974, 1988, 2007, 2010 гг. Будут рассматриваться данные идентичных вопросов – формулировки некоторых вопросов в анкетах изменялись, некоторые темы не рассматривались в предыдущие годы, в последние годы появились новые вопросы...

Результаты анкетирования позволяют оценить основные аспекты деятельности библиотеки, отвечающие существующим представлениям о потребностях студентов в разные периоды. Кроме того, благодаря пожеланиям студентов, создавалась модель библиотеки в перспективе.

Практическая значимость исследований — полученные данные, которые используются при формировании стратегии и концепции развития библиотеки. Полученные результаты могут быть использованы в практической работе библиотеки: при формировании фонда, создании справочного аппарата, развитии информационной культуры студентов, управлении персоналом и т.д.

Важность данных исследований определяется значимостью представлений студентов о сущности вузовской библиотеки, выявления ее ценностно-ориентационных функций в пространстве университета. Студенты своими ответами поддерживали и подсказывали наиболее действенные направления деятельности библиотеки.

В ходе исследований рассматривались следующие вопросы библиотечной деятельности:

1. Ресурсы библиотеки

В 1974 г. студенты-читатели в ответах на вопросы анкет указывали на нехватку книг и приводили конкретные примеры по отдельным дисциплинам.

В 1988 г. анкетированные студенты указывали на недостаток литературы по научным направлениям кафедр, справочной и нормативной литературы, типовых проектов и технологических карт.

В 2007 г. студентам задавался вопрос: «Каким изданиям Вы отдаете предпочтение при работе в библиотеке?». Ответы были следующими:

- традиционным книгам и периодическим изданиям – **52 %**,
- документам на электронных носителях – **11 %**,
- электронные книги и информационные источники в сети Интернет – **12 %**,
- нет ответа – **25 %**,
- учебники, словари, справочники – **28 %**,
- видеофильмы – **22 %**,
- художественные произведения – **15 %**.

В 2010 г. студенты отметили, что в самостоятельной работе отдают предпочтение:

- традиционным книгам и периодическим изданиям – 64,4%,
- документам на электронных носителях – 58,6 %,
- электронным книгам и информационным источникам в сети Интернет - 30%,
- учебникам, словарям, справочникам – 73,3 %,
- видеофильмам – 26,3 %,
- художественным произведениям – 20,5 %.

Кроме того, в 2010 году 38% студентов отметили, что посещают сайт библиотеки ННГАСУ.

2. Структурные подразделения библиотеки

В 1988 г. анкетированным предлагалось оценить работу подразделений библиотеки. «Хорошо» и «отлично» получили: читальные залы ОПЛ, отдел научно-технической документации, сектор межбиблиотечного абонемента, научно-библиографический отдел, библиотечные пункты в третьем и четвертом общежитиях. Только в трех анкетах были даны неудовлетворительные оценки.

В более поздних исследованиях на вопрос: «Как Вы оцениваете культуру и качество обслуживания читателей в библиотеке ННГАСУ?» – получены следующие ответы:

1988 год:

- хорошее – 88 %,
- удовлетворительное – 3 %,
- нет ответа – 9 %.

2010 год:

- хорошее – 86,8 %,
- удовлетворительное – 2,2 %,
- нет ответа – 11 %.

Кроме того, можно получить расширенное представление о посещении отделов библиотеки нашими студентами из ответов на вопрос: «Какие отделы

библиотеки Вы посещаете?»

№ п/п	Отделы библиотеки	2007 г.	2010 г.
1	Читальный зал технической и нормативной литературы	68 %	80,7 %
2	Отдел обслуживания учебной литературой (учебный абонемент – 1-й и 2-й этажи)	60%	77,9%
3	Зал электронной информации	67 %	68,8%
4	Научно-библиографический отдел	63%	52,6%
5	Читальный зал гуманитарно-социальной литературы	59 %	53,2%
6	МИЦ	35,4%	32,5%
7	Отдел обслуживания научной литературой	30 %	26,3 %
8	Выставочные залы	18,9 %	19,8%

3. Использование справочного аппарата

В 1974 г. большой интерес представляли ответы студентов об использовании справочного аппарата библиотек. В библиотеке ГИСИ к справочному аппарату обращалось 78% опрошенных студентов (28% постоянно, 50% иногда).

В 1988 г. из ответов студентов представилась следующая картина: при выборе литературы 56% используют каталоги и картотеки библиотеки, 46% – советы преподавателя, 33% – рекомендации библиотекаря, 26% получают информацию от библиографов, 15% используют библиографические источники. При поиске литературы 82% читателей обращаются к библиотечным работникам.

По результатам ответов на вопрос: «Какие источники Вы используете для поиска необходимой информации в библиотеке?» – представляется следующая таблица:

№ п/п	Источники для поиска информации	2007 г.	2010 г.
1	Электронные каталоги и картотеки	49 %	58,2 %
2	Традиционные карточные каталоги и картотеки	25 %	37,6%
3	Справочно-поисковые системы "КонсультантПлюс", строительные БД и др.	4 %	9%
4	Интернет	30 %	51,2%

4. Библиотечные кадры

В 1988 г. отвечая на вопрос: «Какими качествами, по мнению читателей, должны обладать библиотечные работники?» – 62 % опрошенных на первое место поставили доброжелательность; 56 % отметили умение работать с людьми, терпение, внимание, отзывчивость; 27 % профессионализм, компетентность, эрудицию, начитанность.

Какими качествами, по мнению читателей, должны обладать библиотечные работники	1988 г.	2007 г.	2010 г.
Вежливость		26,9 %	12,9 %
Внимательность, отзывчивость	56 %		38,9 %
Воспитанность			12,9 %
Доброжелательность	62 %	24 %	27,9 %
Знание литературы		8 %	
Профессионализм, компетентность, эрудиция	27%	19 %	24,5 %
Спокойствие			22 %
Терпение, терпимость		11,7 %	34,9 %

Студенты хотят, чтобы библиотекари были начитанными, хорошо знали литературу, имеющуюся в библиотеке, чтобы работали оперативно и имели хорошую память.

Кроме того, названы следующие черты, необходимые библиотекарю: интеллигентность, эрудированность, дружелюбность, благожелательность, лояльность, тактичность, позитивность, справедливость, современность, остроумие, аккуратность, красота.

5. Традиции и инновации в библиотечной работе

В анкетах 1974 г. были даны ценные предложения по улучшению работы библиотеки. Ряд предложений касается работы читальных залов: продлить часы работы до 22 часов, работать ежедневно весь учебный год, а не только в период сессии, расширить открытый доступ к литературе.

На абонементных студентах предлагали: организовать групповую выдачу для студентов всех курсов; строго наказывать читателей, нарушающих сроки сдачи литературы и др.

В 1988 г. наши читатели желали, чтобы библиотека развивалась, как автоматизированный центр хранения и поиска с электронными каталогами, табло, с дисплейными классами, компьютерами, с каналами связи с другими библиотеками страны и мира, с получением копий любых необходимых

материалов.

Многие читатели внесли предложения по улучшению обслуживания: открыть читальный зал в общежитии №3, лучше информировать читателей о мероприятиях, проводимых в библиотеке; приобрести необходимое количество технических средств для чтения микрофильмов и микрофиш; добиться, чтобы в библиотеке было тепло зимой.

По их мнению, помещение библиотеки должно утопать в цветах, а стены должны быть украшены картинами. Сами же читатели должны быть аккуратными, бережливыми по отношению к книгам.

Очень интересно о библиотеке будущего написала студентка группы 068 Т. Шитова: «Пластичное по архитектурному решению здание, свободная, перетекающая планировка, поэтажное использование архитектурных стилей в интерьере...».

В 2007 г. студенты высказывали следующие пожелания по улучшению обслуживания в библиотеке:

- расширить парк компьютеров – 13 %,
- чтобы не было очередей – 13 %,
- больше методических пособий и книг – 11 %,
- обновить некоторые учебники – 6 %,
- организовать ночной читальный зал – 4 %.

Другие пожелания: произвести обновление материальной базы, занести все книги в электронный каталог, увеличить число мест в читальном зале (иногда не хватает), доброго здоровья и хорошего настроения...

В 2010 г. после опроса студентов были получены следующие пожелания по улучшению обслуживания в библиотеке:

- создать больше мест в зале электронной информации;
- увеличить количество сотрудников на обслуживании;
- обеспечить доступ к скоростному Интернету;
- организовывать больше выставок;
- увеличить зарплату библиотекарям.

Несколько человек написали: «Все и так отлично!»

Результаты анкетирования показывают, что в библиотеке ННГАСУ на протяжении рассматриваемого периода активно внедряются новые технологии, ведется воспитательная и просветительская работа, трудится персонал, обладающий готовностью к постоянному улучшению своей деятельности. В основе работы библиотеки лежит стремление к развитию качества всех библиотечных процессов.

Основные задачи всех преобразований: совершенствование эффективности и оперативности обслуживания пользователей, модернизация информационно-библиотечных технологий и конечная цель библиотеки – внести свой вклад в улучшение качества подготовки специалистов.