

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Карагандинского

Университета Казпотребсоюза

д.э.н., профессор

Е.Б. Аймагамбетов



3 октябре 2022 г.

Эмпирико-аналитический отчет социологического исследования:

«Удовлетворенность студентов работой библиотеки»

Библиотеки для университетов являются одной из основ, позволяющей им быть университетом. Поэтому руководство Карагандинского университета Казпотребсоюза считает создание комфортной среды для самостоятельного обучения студентов в библиотеке, одним из главных приоритетов своей деятельности. С целью повышения качества работы библиотеки, Департаментом стратегического развития, в период с 14.09. по 19.09. 2022 года, был проведен социологический опрос среди студентов университета с целью выявления удовлетворенности работой библиотеки. В опросе участвовало 465 человек.

Объект исследования – студенты 2-4 курсов обучения.

Цель исследования – проанализировать степень удовлетворенности студентов работой библиотеки.

Задачи исследования – определить проблемные зоны и выявить возможности совершенствования библиотечного обслуживания.

Метод исследования – индивидуальный анкетный опрос.

Метод обработки информации – пакет прикладных программ SPSS.

Следует отметить, что библиотечные работники, занятые на обслуживании, постоянно наблюдают за структурой информационных запросов, за предпочтениями пользователей, но их оценка довольно субъективна и чрезвычайно обобщенна («спрашивают книги по экономике, праву и т.д.»). Кроме того, такие наблюдения не фиксируются и потому носят случайный и ситуационный характер, поэтому не могут дать точных и достоверных данных для принятия управленческих решений по формированию информационных ресурсов библиотеки, ассортиментной политики библиотечного обслуживания, позиционирования библиотеки в социокультурном пространстве.

В процессе своей деятельности сотрудники библиотеки постоянно сталкиваются с классической исследовательской формулой: Что? Кто? Где? Когда? Зачем? Почему? Но своими силами им не удается получить систематизированные ответы на эти вопросы.

Основной вопрос для библиотеки – это вопрос ее популярности среди читателей. Поэтому первым респондентам был задан следующий вопрос: “Как часто Вы посещаете библиотеку?” Ответы респондентов позволяют прийти к выводу, что активных библиоманов среди студентов не так много. Их всего чуть больше 2%. По мере надобности, то есть, в какой-то мере вынужденно посещают библиотеку две трети респондентов. И около трети редко посещают библиотеку.



Рис.1 “Как часто Вы посещаете библиотеку?”

На вопрос: “Какое наиболее удобное для Вас время посещения библиотеки?” ответы распределились следующим образом: 88,8% опрошенных предпочитают заниматься в библиотеке после занятий, 7,7% в выходные дни.

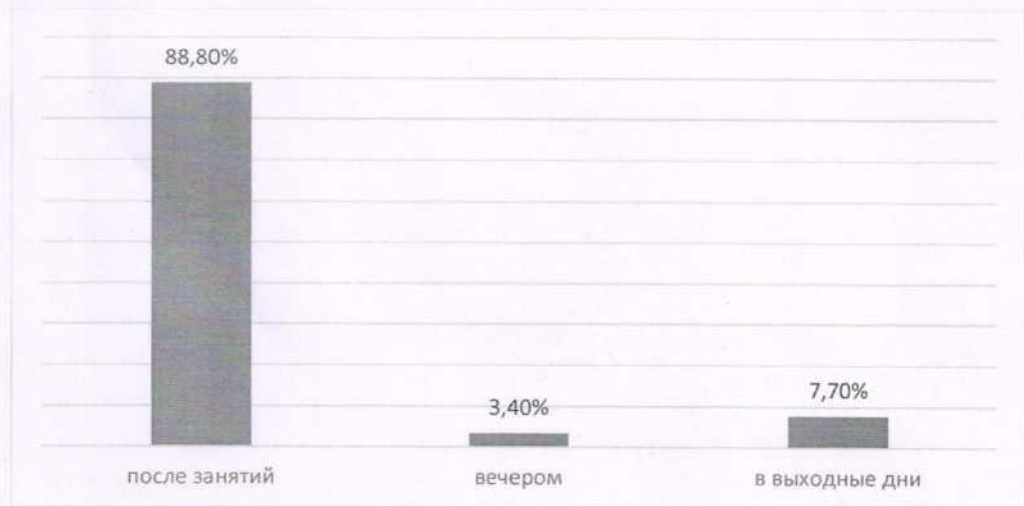


Рис.2 “Какое наиболее удобное для Вас время посещения библиотеки?”

Для выяснения актуальности сайта библиотеки был задан вопрос “Используете ли Вы сайт библиотеки и всегда ли Вас устраивает качество предоставляемой информации?”. Ответы на который показали, что большая часть респондентов (52,7%) полностью удовлетворены работой сайта, 35,9% отметили вариант “частично” и 11,4% дали отрицательный вариант, что позволяет прийти к выводу о необходимости пересмотра и актуализации информации на сайте библиотеки.

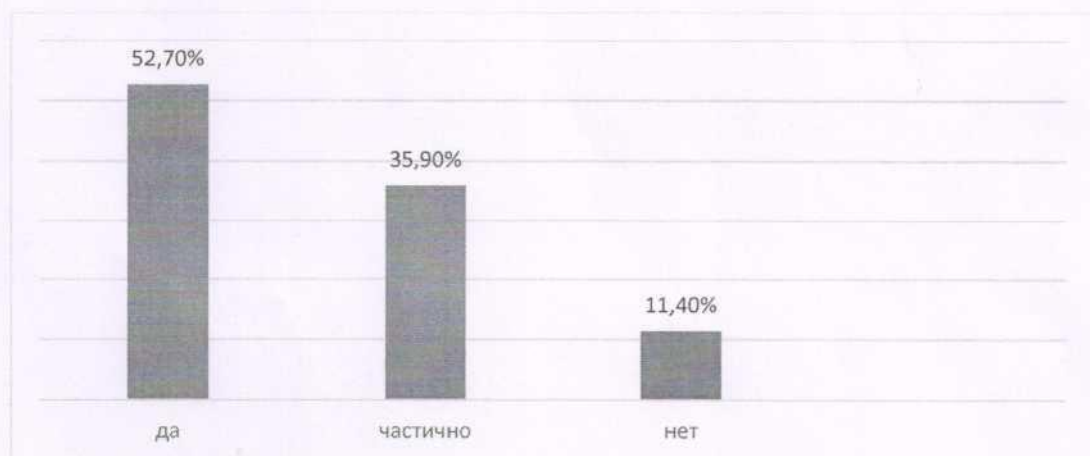


Рис.3 “Используете ли Вы сайт библиотеки и всегда ли Вас устраивает качество предоставляемой информации?”

Респондентам был задан вопрос, с целью для выяснения мнения студентов о соответствии библиотеки современным требованиям. Почти одинаковое количество респондентов дали следующие ответы: «Полностью соответствует» – 39,1% и «В основном соответствует» – 38,3%. При этом следует отметить, что 17,2% респондентов считают, что библиотека университета соответствует современным требованиям «в определенной степени», а 5,4% считают, что «не соответствует».

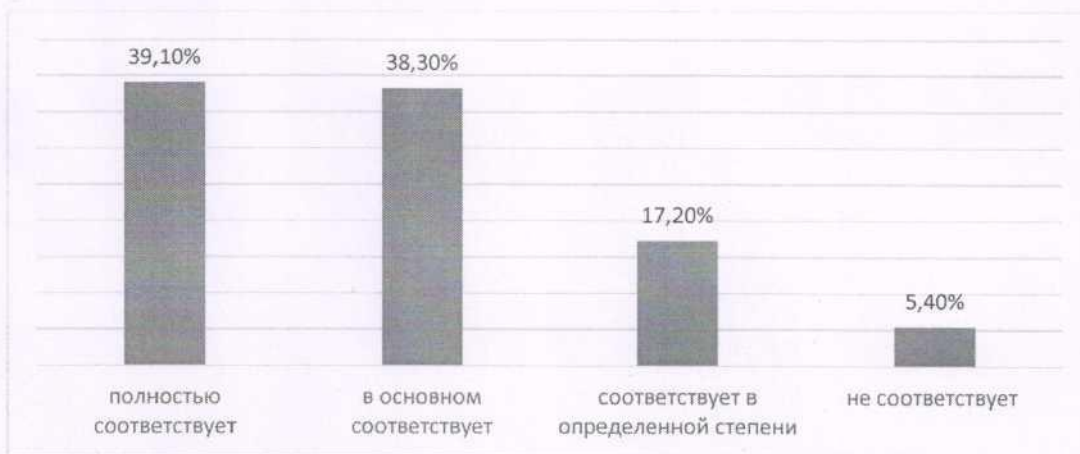


Рис 4. “Соответствует ли библиотека современным требованиям?”

Что касается удовлетворенности студентов уровнем обслуживания сотрудниками библиотеки, то ответы респондентов, позволяет прийти к выводу, что 91% студентов удовлетворены уровнем обслуживания в университетской библиотеке.

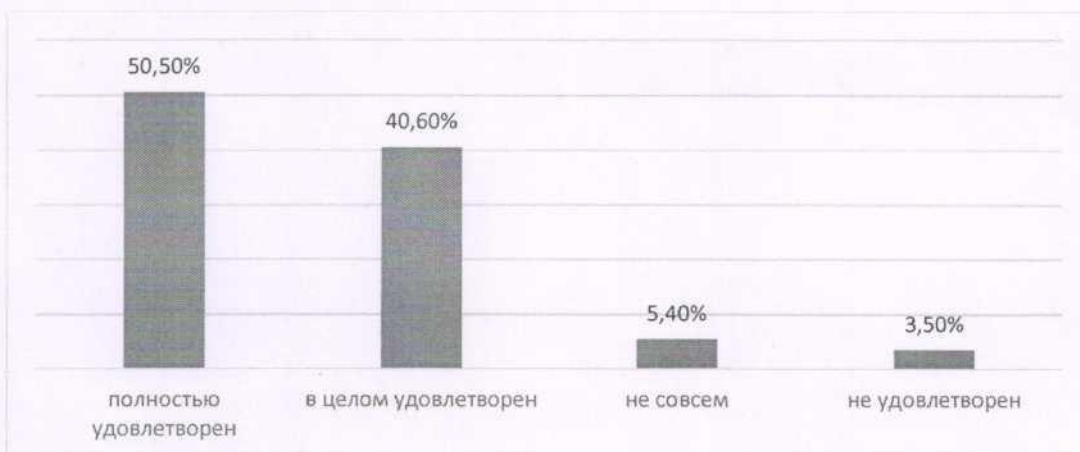


Рис 5. “Удовлетворенность уровнем обслуживания”

Для того, чтобы сформировать представление об актуальности мероприятий, которые проводит библиотека был задан вопрос: “Интересны ли тренинги и обучающие семинары проводимые по профессиональному поиску в электронных информационных ресурсах в библиотеке?” Однозначно положительно тренинги и семинары оценили 38,1% респондентов. Частично 40,6%. И свыше пяти процентов оценили их отрицательно.

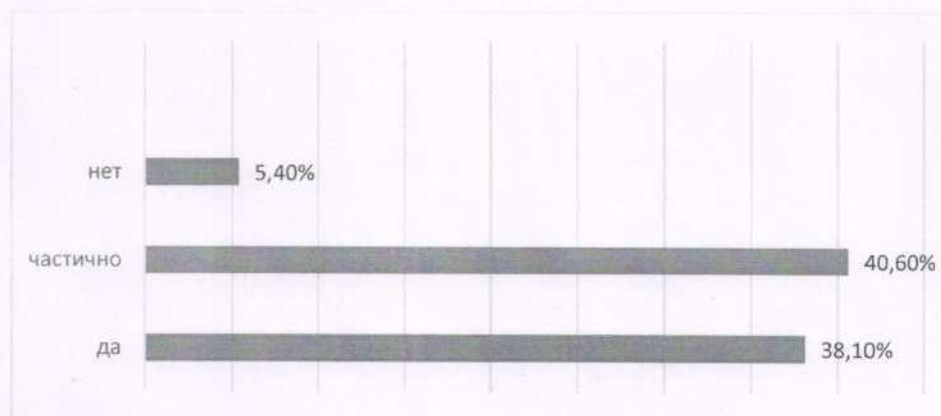


Рис. 6 “Интересны ли тренинги и обучающие семинары проводимые по профессиональному поиску в электронных информационных ресурсах в библиотеке?”

На вопрос: “Как Вы думаете, может ли существовать университет без библиотеки?”, абсолютное большинство 67,3% ответили, что нет, не может, но 21,9% и 10,8% соответственно считают “в определённой степени” и “да, это возможно, так как можно обходится сайтами и образовательными приложениями”.

Вопрос “Как часто вы пользуетесь ресурсами вузовской библиотеки?” показал, что большинство студентов (60,4%) пользуется по мере необходимости, а 11,6% не пользуются вообще.

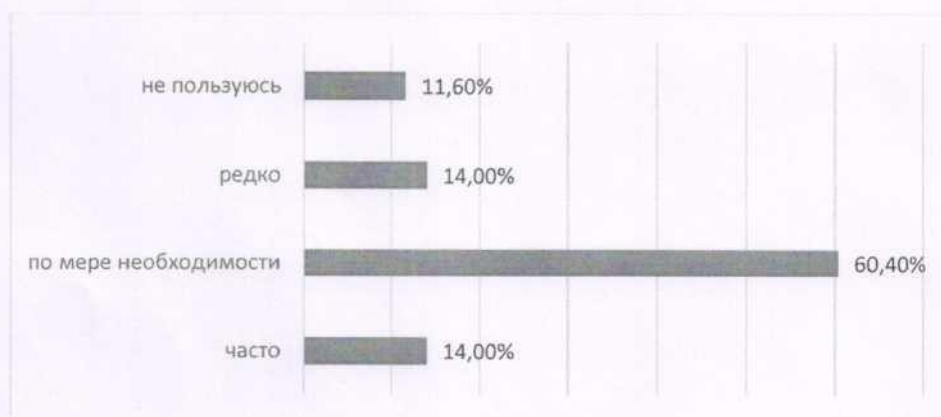


Рис. 7. “Как Вы думаете, может ли существовать университет без библиотеки?”

Для выяснения причин неиспользования библиотечных ресурсов был задан вопрос: “Всегда ли Вы находите необходимый материал в библиотеке?”. 63,7% опрошенных ответили, что всегда находят необходимую информацию, а 36,3% отметили отрицательный вариант.

На вопрос “Какими видами библиотечных ресурсов вы пользуетесь?” 45,2% опрошенных ответило, что в основном пользуются учебниками и методическими пособиями по дисциплинам, а 50,3% респондентов предпочитают пользоваться интернет-ресурсами, 4,5% предпочитают приходить в библиотеку, чтобы отдохнуть и посидеть в тишине.

На вопрос: “Для комфортной работы в библиотеке Вам необходимо: (выберите несколько вариантов” ответы распределились в таблице 1:

№	Вопрос	Ответившие
1	современные компьютеры с новейшим ПО (программным обеспечением)	79,1%
2	дополнительные места для индивидуальной работы	37,4%
3	максимальное приближение к читальным местам ксерокса, сканера, принтера	38,9%
4	профессиональная помощь и доброжелательность сотрудников	25,4%
5	Диваны, свежие книги, больше места для отдыха	10%

Ответы на вопрос, связанный с восприятием библиотеки, в целом, коррелируют с другими ответами респондентов. Так, свыше 80% респондентов воспринимают библиотеку, как источник информации и знаний. Около семи процентов, определяют ее как храм культуры, а пять процентов, как центр межличностного общения. И только лишь 4,5% воспринимают ее, как «непривлекательное скучное учреждение».

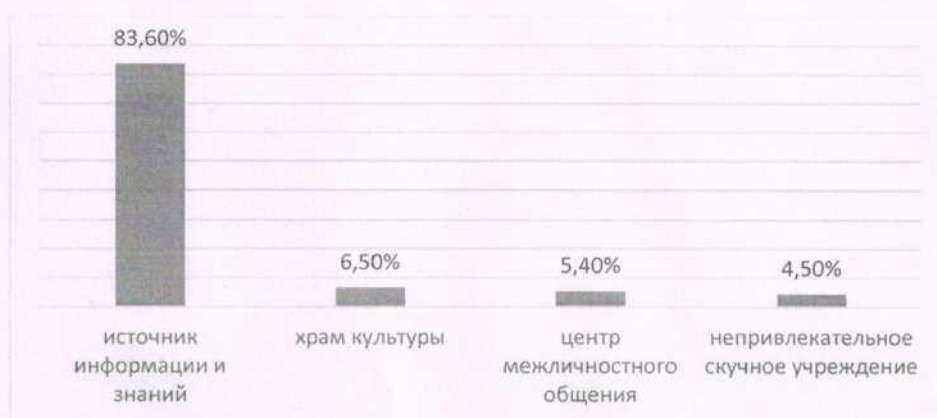


Рис.8 “Как воспринимают библиотеку входящие в нее читатели?”

Ответы на вопрос “С какой целью Вы приходите в библиотеку?” также подтверждают взаимосвязанность представлений и практик респондентов, связанных с библиотекой. Среди посещающих библиотеку, свыше 80% составляют те, кто рассматривает свое посещение, как работу с «литературой в помощь учебе» - 50,1% и для «пополнения профессиональных знаний» - 30,1%. Для самообразования, удовлетворения интересов по увлечениям и для знакомства с новинками литературы посещают библиотеку свыше десяти процентов респондентов. И восемь процентов респондентов посещают библиотеку для проведения свободного времени.



Рис.9. “С какой целью Вы приходите в библиотеку?”

На вопросы, направленные на детализацию оценки работы библиотеки, респондентам были получены следующие ответы (таблица 2):

№	вопрос	Баллы				
		1	2	3	4	5
1	часы работы	7,8%	8,2%	16,8%	16,5%	50,7%
2	разнообразие форм работы	6%	12,3%	16,8%	22,5%	42,4%
3	интерьер библиотеки	9,9%	12%	18,3%	17,4%	42,4%
4	отношение работников библиотеки к читателям	6,7%	10,3%	15,3%	18%	49,7%
5	техническое оснащение библиотеки	9,9%	15,5%	20,2%	17,6%	36,8%
6	полнота предоставляемой информации	7%	11,8%	19,1%	20%	42%

Ответы респондентов свидетельствуют, что большинство респондентов дали видам работ и условиям в библиотеке высокие баллы, чем низкие. Так, высокие баллы доходили до 50%. А если в совокупности то до 65-67%. Нижние баллы доходили от 6 до 15%.



Рис.10. “Оценка работы библиотеки”

Респондентам был задан вопрос, в котором им предлагалось внести предложения для улучшения работы библиотеки. Основные предложения выглядят следующим образом:

- Компьютеры слишком слабые и старые, есть нерабочие. Также на них много вирусов. Приходиться приносить свой ноутбук.
- Нет бесплатных принтеров.
- нет свежих книг по техническим специальностям.
- Сайт электронной библиотеки работает плохо, непонятно как войти.
- В самом помещении библиотеки душновато, плохая вентиляция.
- Переработать сайт (сделать его удобнее, привлекательнее).
- Обновить оборудование в читальных залах
- Больше мест для коворкинга, мягкой современной мебели.

Основные выводы

1. Ответы респондентов позволяют прийти к выводу, что активных библиоманов среди студентов не так много. Их всего чуть больше 2%. По мере надобности, то есть, в какой-то мере вынужденно посещают библиотеку две трети респондентов. И около трети редко посещают библиотеку.
2. 88,8% опрошенных предпочитают заниматься в библиотеке после занятий, 7,7% в выходные дни.
3. Большая часть респондентов (52,7%) полностью удовлетворены работой сайта, 35,9% отметили вариант "частично" и 11,4% дали отрицательный вариант, что позволяет прийти к выводу о необходимости пересмотра и актуализации информации на сайте библиотеки.
4. Считают, что библиотека университета полностью соответствует современным требованиям – 39,1% респондентов. Считают, что в основном соответствует – 38,3%. При этом следует отметить, что 17,2% респондентов считают, что библиотека университета соответствует современным требованиям «в определенной степени», а 5,4% считают, что «не соответствует».
5. Ответы респондентов, позволяют прийти к выводу, что 91% студентов удовлетворены уровнем обслуживания в университетской библиотеке.
6. Однозначно положительно тренинги и семинары оценили 38,1% респондентов. Частично 40,6%. И свыше пяти процентов оценили их отрицательно.
7. Большинство (67,3%) респондентов считают, что университет не может существовать без библиотеки. И 21,9% и 10,8% респондентов, соответственно считают, что это возможно "в определённой степени" и "да, это возможно, так как можно обходиться сайтами и образовательными приложениями".
8. Большинство студентов (60,4%) пользуется услугами библиотеки по мере необходимости, а 11,6% не пользуются вообще.
9. 63,7% опрошенных ответили, что всегда находят в библиотеке необходимую информацию, а 36,3% отметили отрицательный вариант.
10. 45,2% опрошенных ответило, что в основном пользуются учебниками и методическими пособиями по дисциплинам, а 50,3% респондентов предпочитают пользоваться интернет-ресурсами, 4,5% предпочитают приходить в библиотеку, чтобы отдохнуть и посидеть в тишине.
11. Свыше 80% респондентов воспринимают библиотеку, как источник информации и знаний. Около семи процентов, определяют ее как храм культуры, а пять процентов, как центр межличностного общения. И 4,5% воспринимают ее, как «непривлекательное скучное учреждение».
12. Среди посещающих библиотеку, свыше 80% составляют те, кто рассматривает свое посещение, как работу с «литературой в помощь учебе» - 50,1% и для «пополнения профессиональных знаний» - 30,1%.

Для самообразования, удовлетворения интересов по увлечениям и для знакомства с новинками литературы посещают библиотеку свыше десяти процентов респондентов. И восемь процентов респондентов посещают библиотеку для проведения свободного времени.

13. Ответы респондентов свидетельствуют, что большинство респондентов дали видам работ и условиям в библиотеке высокие баллы, чем низкие. Так, высокие баллы доходили до 50%. А если в совокупности то до 65-67%. Нижние баллы доходили от 6 до 15%.


14. Основные предложения студентов по улучшению работы библиотеки выглядят следующим образом:

- Компьютеры слишком слабые и старые, есть нерабочие. Также на них много вирусов. Приходится приносить свой ноутбук.
- Нет бесплатных принтеров.
- Нет свежих книг по техническим специальностям. ✓
- Сайт электронной библиотеки работает плохо, непонятно как войти.
- В самом помещении библиотеки душновато, плохая вентиляция.
- Переработать сайт (сделать его удобнее, привлекательнее). ✓
- Обновить оборудование в читальных залах
- Больше мест для коворкинга, мягкой современной мебели.

Рекомендации

1. В библиотеке необходимо проводить тематические дни для студентов и преподавателей.
2. Необходимо проводить презентации книг преподавателей и ученых университета, а также книг казахстанских авторов.

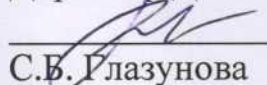
Социолог



Е.Ж.Есенгараев

СОГЛАСОВАНО:

Директор ДСР



С.Б. Глазунова