

БИБЛИОТЕКА ФАКУЛЬТЕТА ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ И ЕЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ЧИТАТЕЛЯ

**Людмила Курбанова , Диана Дабижа
Филиал на Факультете Пищевых Технологий, НТБ ТУМ**

Абстракт: *Изучение информационных потребностей пользователей, их мнения об условиях работы и качестве обслуживания является важной задачей библиотеки. Для её решения широко используется опрос. В данной публикации приводятся результаты опроса пользователей филиала Научно-технической Библиотеки на Факультете Пищевых Технологий ТУМ.*

Ключевые слова: пользователь, информация, услуги, обслуживание, потребности, изучение.

Библиотека вуза занимает одно из важнейших мест в информационно-образовательной среде университета, является полноправным участником образовательного процесса, осуществляет информационную поддержку научно-образовательной деятельности и удовлетворяет информационные потребности специалистов в различных областях знания. Место библиотеки в информационно-образовательной среде вуза можно обозначить в двух направлениях. Это, прежде всего, автоматизированная система библиотеки, которая обеспечивает доступ к электронной информации. И в тоже время, библиотека осуществляет наполнение информационно-образовательной среды по содержанию. Одна из задач, наиболее успешно решаемая библиотеками университетов, - использование информационных ресурсов. Библиотека обеспечивает создание качественного массива информационных ресурсов, от составления библиографических описаний до формирования полнотекстовых электронных библиотек. Основная миссия информационно-образовательной среды университета состоит в обеспечении возможности доступа ко всем образовательным ресурсам вуза. Одним из основных образовательных ресурсов в университете является книжный фонд научной библиотеки. Высокая информационная значимость собранных в фондах материалов, использование имеющихся и поиск новых средств передачи сконцентрированной в них информации позволяют рассматривать библиотеку как информационный центр, в задачу которого входит комплексное обслуживание не только преподавателей и студентов данного вуза, но и внешних пользователей.

Для изучения потребностей и ожиданий пользователей, в октябре 2018г, сотрудники филиала библиотеки Факультета Пищевых Технологий провели

анкетирование пользователей библиотеки „Библиотека ФПТ на современном этапе и ее воздействие на читателя”.

Первейшей задачей библиотеки является обеспечение равного и свободного доступа к информации, идеям, мнениям. Для читателей очень важно наличие современных услуг, связанных с информационными технологиями, и оперативное их получение. По этим категориям и надо оценивать работу библиотек.

Была разработана анкета, включающая 14 вопросов. Опрос читателей был проведен в период с 15 по 31 октября 2018 года. Опрошены были следующие группы респондентов: студенты 4-го курса дневной и 5-го курса заочной форм обучения; студенты второго цикла образования и преподаватели факультета пищевых технологий; всего 90 респондентов.

Целью анкетирования являлось изучение информационных потребностей читателей, условий работы и качества обслуживания в библиотеке. Анкеты раздавались в помещениях читального зала и абонемента библиотеки филиала. Рассмотрим результаты анкетирования.

Прежде всего, было обращено внимание на активность посещения библиотеки. В связи с этим был задан вопрос: *как часто вы посещаете библиотеку?* Были получены ответы: *практически каждый день* - 25 респондентов; *несколько раз в неделю* - 48 респондентов; *несколько раз в месяц* - 14 респондентов; *несколько раз в год* - 2 респондента; *не посещаю* - 1 респондент. Как видно, большее количество респондентов посещают библиотеку несколько раз в неделю, затем - практически каждый день.

На второй вопрос анкеты: *в какое время вы предпочитаете посещать библиотеку?* были получены ответы: *в первой половине дня* - 45 респондентов; *во второй половине дня* - 15 респондентов; *в вечернее время* - 15 респондентов; *по-разному, когда есть время* 15 респондентов. Из этого следует вывод, что удобное время для работы в библиотеке у читателей разное, поэтому она должна как можно дольше быть открыта для посещения.

На следующий вопрос: *с какой целью вы приходите в библиотеку?*, каждый второй респондент дал однозначный ответ. У читателей при посещении библиотеки есть конкретная цель. Часть респондентов отметила несколько вариантов, поскольку у них цели посещения разнообразны. Были получены следующие ответы: *для пополнения профессиональных знаний* - 75 респондентов; *за литературой в помощь учебе* - 55 респондентов; *с целью самообразования* - 15 респондентов; *для удовлетворения интересов по увлечениям* - 5 респондентов; *для знакомства с новинками литературы* - 25 респондентов; *как-то провести свободное время* - 15 респондентов. Среди вариантов ответов были и такие: „прихожу за советом при подборе нужной

литературы”; „мне здесь хорошо и спокойно можно поработать”. Как видим, основной мотив посещения „деловой”, потребность в информации, связанной с получением новых знаний - это первые три позиции. Большая часть респондентов приходит в библиотеку для знакомства с новинками.

На вопрос: *если используете сайт библиотеки, устраивает ли вас качество предоставляемой информации?* были получены ответы: *да* - 40 респондентов; *нет* - 28 респондентов; *частично* - 22 респондента. Полученные результаты говорят о слабой информированности респондентов, о ресурсах и возможностях сайта, отсутствие опыта их использования, особенно среди преподавателей и заочников.

Чтобы выявить проблемы, возникающие при работе пользователей в библиотеке, в анкету был включен вопрос: *что необходимо, на ваш взгляд, изменить в работе библиотеки?* Были получены ответы: *режим работы* - 2 респондента; *правила пользования* - 2 респондента; *техническое оснащение* - 56 респондентов; *дизайн помещений* - 23 респондента; *качество обслуживания* - 1 респондент; *ваш вариант: все устраивает* - 16 респондентов. Более половины респондентов сошлись во мнении, что главное - это улучшение материально-технической базы, проведение ремонта на абонементе, создание современного дизайна в читальном зале.

Следующий вопрос анкеты: *что необходимо для комфортной работы в библиотеке?* предусмотрел несколько вариантов ответов. Респонденты отметили, что им необходимы: *современные компьютеры с новейшим программным обеспечением* - 77 человек; *дополнительные места для индивидуальной работы* - 1 человек; *максимальное приближение к читальным местам ксерокса, сканера, принтера* - 81 респондент; *профессиональная помощь и доброжелательность сотрудников* - 74 респондента. Значит, пользователю нужны современные технически оснащенные библиотеки; услуги ксерокопирования и распечатки документов.

Для определения степени удовлетворения пользователей был задан вопрос: *по - вашему мнению, какие факторы мешают вашей успешной работе в читальном зале?* Большинство участников опроса ответили: *все устраивает* - 76 респондентов; *шумная обстановка* - 11 респондентов; *разговоры по мобильному телефону* - 9 респондентов; *приём пищи* - 1 респондент. Из этого следует, что наибольшая часть респондентов удовлетворена созданными в библиотеке условиями для работы.

На вопрос *какова средняя продолжительность посещения читального зала* были получены ответы: *не более часа* - 39 респондентов; *от 1-го до 3-х часов* - 16 респондентов; *не посещаю* - 5 респондентов. Средняя

продолжительность посещения у большинства опрошенных составляет не более часа, за ними следуют от 1-го до 3-х часов. Основная масса так и не дала точного ответа на то, в какой период дня чаще всего посещают библиотеку, а также в какой период обучения. В общем, для библиотеки это не так важно, главное, что читатели пользуются читальным залом. По необходимости, библиотека продлевает работу, также практикует выдачу книг на дом в выходные дни.

Немаловажным оказался вопрос *о предпочтениях в использовании различных видов изданий*. Были получены ответы: *печатные издания - 36 респондентов; электронные издания - 16 респондентов; 19 опрошенных заявили, что у них нет необходимости обращаться к электронным источникам информации, столько же не знают об электронных источниках информации в ТУМ*. Большинство пользователей привыкли работать с бумажными носителями информации, такому же количеству респондентов мешает отсутствие доступа к компьютеру (в читальном зале крайне мало компьютеров). И студенты, и преподаватели преимущественно обращаются в библиотеку, чтобы получить информацию для образовательной и научной деятельности, а так же для освоения учебной программы. Электронные ресурсы могут лишь облегчить и ускорить процесс получения информации, но электронный документ никогда не заменит книгу.

Также был задан вопрос: *необходим ли Вам доступ к социальным сетям?* Преобладающее большинство пользователей ответили, что нуждаются в доступе к социальным сетям и используют их, как удобное средство коммуникации.

Чтобы определить основные источники формирования навыков информационной культуры, в анкету был включен вопрос: *заинтересованы ли вы в проведении тренингов и обучающих семинаров по профессиональному поиску электронных ресурсов?* Да, ответили - 45 респондентов; нет - 25 респондентов. Благодаря групповым занятиям и индивидуальным консультациям растут информационная грамотность пользователей и умение самостоятельно вести поиск необходимых электронных ресурсов.

Как же воспринимают библиотеку проходящие в нее читатели? Чтобы конкретизировать это был задан вопрос о том, *что представляет для них библиотека*. Для абсолютного большинства библиотека это: - *источник информации и знаний - 66 респондентов; храм культуры - 18 респондентов; центр межличностного общения - 15 респондентов; непривлекательное скучное учреждение - 0 ответов*. Значит, для каждого второго библиотека – источник информации и знаний. Каждый пятый считает ее храмом культуры,

а каждый шестой - центром межличностного общения и местом проведения досуга, где можно получить новые знания.

На вопрос: *как вы думаете, может ли существовать университет без библиотеки?* все пользователи единодушно отметили, что университет не может функционировать как высшее учебное заведение без библиотеки.

В конце, респондентов попросили высказать некоторые замечания, пожелания и предложения по библиотеке в целом. На данный вопрос анкеты ответили 59 человек из 90. Самыми значимыми оказались: *возможность платной печати; улучшение эстетического оформления абонемента; усовершенствование используемой техники; поставить больше компьютеров; возможность использования ксерокса, сканера, принтера; совершенствоваться, обогащаться книгами и журналами; приобрести кондиционер. Некоторые ответы содержали благодарности в адрес библиотеки и её сотрудников: „в целом все отлично”; „я доволен работой сотрудников”; „спасибо за качественное обслуживание и доброжелательность”.*

Пользователи хотят видеть современную библиотеку уютной, комфортной, оборудованной современной мебелью, компьютерами с новым программным обеспечением, с хорошо укомплектованным фондом, наличием зон отдыха, местом, где они смогут общаться, проводить свой досуг. Очень высоко оценили читатели профессиональные качества библиотекаря, отношение работников библиотек к читателям, оперативность обслуживания.

Библиотека филиала в глазах читателей выглядит привлекательной и востребованной. Все респонденты отмечают квалифицированность и профессионализм библиотекарей; комфортное общение, высокий уровень и качественное обслуживания. Все замечания и пожелания читателей актуальны. Главное, что читатели любят свою библиотеку, относятся к ней доброжелательно, позитивно и тепло, видят в ней центр информации, притяжения и культуры.

Подводя итоги анализа анкетирования, можно сделать выводы:

1) Библиотека остается источником информации и знаний, а также храмом культуры, центром межличностного общения;

2) Основная цель посещения библиотеки – пополнение профессиональных знаний, самообразование;

3) В библиотеке отмечается доброжелательная атмосфера, оперативное, качественное и четкое обслуживание, добросовестное отношение персонала к своим обязанностям, профессионализм (некоторые отметили как высочайший);

4) Читатели желают улучшение условий и работы библиотеки, главным образом в отношении технической оснащённости, расширении услуг.

В результате обобщения делаем вывод, что библиотека движется в правильном направлении, уделяя внимание, в обслуживании читателей, качественному профессиональному обслуживанию. Положительной чертой является привлечение читателей к оценке работы, что даёт возможность определить конкретные меры улучшения с точки зрения потребителей библиотечных услуг. Полученные данные об ожиданиях пользователей помогут библиотеке гораздо продуктивнее выстраивать с ними взаимоотношения, определить, куда двигаться дальше на пути внедрения новых информационных технологий и услуг.

Исследование показало, что без использования в библиотеке новых технологий не может идти речь об оперативном, полном и качественном удовлетворении информационных потребностей обслуживаемого сообщества. Библиотека должна постоянно развиваться и совершенствоваться. Пользователям нужна современная технически оснащённая библиотека.

В дальнейшем, библиотеке необходимо заострить внимание на решении следующих задач:

- целенаправленное пополнение книжного фонда и фонда периодических изданий;
- улучшение материально-технической базы библиотеки;
- обновление интерьера и оборудования; создание современного дизайна;
- внедрение новых технологий во все сферы деятельности;
- проведение широкой рекламы библиотечных услуг, массовых мероприятий, совершенствование справочного аппарата библиотеки.

Библиография:

1. Бабиева, Н.А. Потенциал вуза в процессе обучения информатике и информационным технологиям [Текст] / Н.А. Бабиева, Т.И., Ключенко, Ю.Н., Дрешер // Научные и технические библиотеки.- 2018.- № 5.- С. 36 -43.
2. Вахрушев, М.В. Научная библиотека вуза в роли открытого архива [Текст] / М.В. Вахрушев // Научные и технические библиотеки.- 2018.- № 4.- С. 14 - 21.
3. Оценка эффективности качества работы публичной библиотеки [Электронный ресурс] / сост. Л. В. Куликова // Российская Библиотечная Ассоциация: web-сайт. Режим доступа: <http://www.rba.ru/>.- 14.11.2018
4. Подрезов, К.И. Историческая роль библиотеки как культурно-просветительного центра [Текст] / К.И. Подрезов, Ю.В.Иванова // Научные и технические библиотеки.- 2018.- № 5.- С. 68 -77.
5. Рассадина, М.И. Библиотека в условиях глобальной информатизации: проблемы трансформации [Текст] / М.И. Рассадина // Научные и технические библиотеки.- 2018.- № 1.- С. 51 - 59.
6. Тикунова, И. Качество библиотечных услуг: как его измерить и оценить? [Текст] / И. Тикунова // Библиотечное дело. – 2008. - № 6. С. 23 – 26.