



УДК 025.5
ББК 78.5

БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРОФЕССОРСКО-ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОГО СОСТАВА ВолГУ: ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Т.Н. Сухорукова

В статье анализируются данные, полученные в результате социологического исследования, проведенного научно-библиографическим отделом Научной библиотеки ВолГУ осенью 2009 года.

Ключевые слова: библиотеки, библиотеки вузов, университеты, социологические исследования, библиографическое обслуживание, информационные услуги, научно-библиографический отдел.

Социологические исследования, проводимые в библиотеке, позволяют выявить отношение изучаемой аудитории к конкретным вопросам деятельности библиотеки, осуществить контроль эффективности разных форм работы, показать значимость библиотеки как информационного посредника, повлиять на определение перспектив развития в соответствии со своим статусом и спецификой объектов обслуживания.

В научно-библиографическом отделе (НБО) Научной библиотеки (НБ) ВолГУ в период с 28.09.09 по 18.11.09 было проведено прикладное социологическое «Исследование удовлетворенности профессорско-преподавательского состава ВолГУ видами и качеством информационных услуг, предоставляемых НБО НБ ВолГУ». Проведение данного исследования было вызвано необходимостью выявления причин низкой посещаемости профессорско-преподавательским составом университета НБО в целом, мероприятий, проводимых в отделе, а также несоответствием сложившейся организации системы ИРИ (избирательного распространения информации) современным требованиям библиографического информирования.

Цель исследования была сформулирована следующим образом: анализ востребованности и удовлетворенности профессорско-преподавательского состава ВолГУ информационными услугами, предоставляемыми НБО НБ ВолГУ, для улучшения их качества и выработки стратегии развития библиографического информирования как вида библиографического обслуживания.

Для сбора информации была разработана анкета из 20 вопросов. 15 из них составили основной блок вопросов, 3 вопроса адресовались непосредственно абонентам ИРИ, 2 вопроса предназначались для получения сведений о респонденте.

Вопросы основного блока анкеты нацелены на выявление интенсивности посещения профессорско-преподавательским составом ВолГУ НБ, НБО вуза; уровня осведомленности респондентов о предоставляемых отделе информационных услугах, целях посещения отдела; наличия спроса на определенные информационные услуги, а также удовлетворенности их качеством, комфортности условий, в которых они предоставляются; выявления ожиданий профессорско-преподавательского состава в сфере библиографического обслуживания.

Перед тем как начать опрос, были выдвинуты следующие предварительные гипотезы:

1. Профессорско-преподавательский состав ВолГУ (в основном) посещает и пользуется услугами отделов НБ вуза. Однако ин-

тенсивность обращения к информационным услугам НБО НБ ВолГУ изучаемой категории пользователей недостаточна высока. Предполагаемые причины:

а) достаточно высокий уровень информационной культуры позволяет профессорско-преподавательскому составу самостоятельно осуществлять поиск информации, исключая посреднические услуги НБО ВолГУ;

б) невысокий уровень осведомленности профессорско-преподавательского состава ВолГУ об информационных услугах и видах обслуживания, предоставляемых отделом.

2. Неудовлетворительное качество информирования в рамках ИРИ по ряду причин: ограниченный охват и запаздывание источников информирования, длинный путь до первоисточников, устаревшие формы связи с абонентами.

В опросе приняли участие 13 кафедр 5 факультетов [археологии и зарубежной истории; истории России; международных отношений, регионоведения и политологии; философии; социологии (факультет философии, истории, международных отношений и социальных технологий); журналистики (факультет филологии и межкультурной коммуникации); мировой и региональной экономики; экономической теории и экономической политики (факультет мировой экономики и финансов); маркетинга и рекламы; менеджмента; экологии и природопользования; экономики предприятия и инновационной деятельности (факультет управления и региональной экономики); гражданского права (юридический факультет)], ЦНО.

Всего было распространено примерно 90 анкет. Возвращено 67 заполненных анкет, 65 – обработано (2 анкеты были выбракованы). Из принявших участие в анкетировании 22 % составили профессора (14 респондентов), 47 % доценты (31 респондент), 31 % аспиранты, соискатели (20 респондентов).

35 % опрошенных работают в ВолГУ 5–15 лет, 32 % – 5 и более лет, 29 % – 1–5 лет.

После обработки анкет стало очевидно, что предварительные гипотезы в основном подтвердились результатами исследования.

Цифровой анализ анкет подтвердил гипотезу о том, что профессорско-преподавательский состав ВолГУ пользуется услугами НБ вуза. Все опрошенные посещают хотя бы один из отделов библиотеки.

Из наиболее посещаемых отделов указываются (можно было отметить все известные варианты):

- научный абонемент (78 %, 51 респондент);
- НБО (46 %, 30 респондентов);
- читальный зал периодических изданий (22 %, 14 респондентов);
- абонемент художественной литературы (9 %, 6 респондентов);
- абонемент иностранной литературы (6 %, 4 респондента);
- отдел книгохранения (3 %, 2 респондента);
- читальный зал диссертаций, учебный абонемент, отдел редкой книги, МБА (указаны по 1 разу; 2 %).

Анкетирование показало, что интенсивность посещений НБО действительно нельзя назвать высокой: большая часть респондентов посещает отдел лишь несколько раз в год – 49 % опрошенных, 46 % – несколько раз в месяц, 5 % опрошенных (аспиранты) не посещают отдел.

Наиболее активная часть респондентов (аспиранты и доценты) указала, что чаще всего (некоторые из респондентов отметили несколько вариантов ответа) обращаются в отдел, чтобы выявить литературу по теме. Эта услуга больше всего востребована и среди профессорского состава (общая цифра составила 80 %). То есть поиск информации и уточнение местонахождения конкретного документа (14 % респондентов) профессорско-преподавательский состав ВолГУ предпочитает осуществлять преимущественно с помощью специалистов НБО.

44 % опрошенных указали, что обращаются в отдел, чтобы воспользоваться его фондом; 31 % – посетить День информации.

В одном из вопросов анкеты требовалось отметить в перечне информационных услуг, предоставляемых НБО, все известные. Только 7 % (5 респондентов) отметили все перечисленные варианты (из них – 3 профессора, 1 доцент, 1 аспирант), 15 % отметили по одному варианту из перечня, 3 % не отметили ни один из вариантов (доценты).

Вышеизложенные данные тем самым подтверждают предварительную гипотезу о недостаточном уровне осведомленности профессорско-преподавательского состава ВолГУ об информационных услугах и видах обслуживания, предоставляемых НБО.

Если говорить о конкретных информационных услугах, исследование показало следующую картину:

- присвоение индексов УДК, ББК отметили 71 % респондентов;
- комплексные мероприятия: Дни Информации, Дни кафедры – знают 58 %;
- выполнение тематических, уточняющих, фактографических справок – 58 %;
- о том, что в отделе оказываются консультации (по оформлению списков литературы и пр.), известно 40 % опрошенных;
- пополняемые базы данных «Труды сотрудников ВолГУ», «Университет в печати», «Справки» указали как известные формы работы 28 %;
- такую форму обслуживания, как ИРИ, отметили 14 %.

Выяснено, что для профессорского состава наиболее известными являются комплексные мероприятия, для доцентов и аспирантов – присвоение индексов УДК, ББК.

Однако, несмотря на недостаточную информированность об услугах, видах обслуживания НБО, на вопрос анкеты «Нуждаетесь ли вы в дополнительном информировании об услугах, мероприятиях, предлагаемых НБО?» только 68 % респондентов ответили положительно, 25 % выбрали вариант ответа «нет», 8 % затруднились с ответом. Что касается способов дополнительного информирования, выяснилось, что из всех предложенных вариантов предпочтение отдается традиционным: дополнительное объявление на кафедре хотели бы видеть 46 % опрошенных, получать оповещение по электронной почте – 43 %, объявление на сайте ВолГУ – лишь 18 %. (Некоторые отметили по два варианта ответа.)

Чтобы выявить ожидания профессорско-преподавательского состава ВолГУ, респондентам было предложено в свободной форме ответить на вопрос «Какую услугу вы хотели бы внедрить в практику работы НБО?». На вопрос ответили лишь 7 респондентов. Большая часть ответов адресовалась библиотеке в целом: расширить базу электронных версий книг (2), обеспечить максимальный доступ к базе диссертаций РГБ (1), обновить и расширить библиотечный фонд (1). Непосредственно НБО касались предложения: организовать рассылки списков новых поступлений на элек-

тронный адрес кафедр (2 респондента) и внедрить электронную справку (1 респондент).

Один из важных участков работы НБО – массовые комплексные мероприятия (День информации, День кафедры), но их эффективность на сегодняшний день оставляет желать лучшего из-за небольшого числа посещений. В связи с этим при опросе отдельно исследовалось отношение респондентов к данным формам работы.

Было выяснено, что День информации «регулярно» посещают только 26 % респондентов, «иногда» – 46 %, 28 % затруднились с ответом.

Далее в открытом вопросе респондентам предлагалось указать один отрицательный момент мероприятия. На этот вопрос ответило 32 % опрошенных. 19 % из них не смогли указать минусы данного мероприятия; 28 % отметили низкую информированность о дате проведения Дня информации: «не всегда получаю информацию о дате их проведения», «не всегда о нем становится известно вовремя», «плохо поставлена информация о проведении»; 19 % указывают как недостаток непродолжительность мероприятия: «хорошо, если было больше недели», «краткие сроки проведения», «неделя – это недостаточно»; 10 % высказали пожелание получать списки новых поступлений на кафедры: «до кафедры обычно не доходят названия новых поступлений, желательно получать их по электронной почте», «целесообразно дублировать в печатном или электронном виде и рассылать по кафедрам»; 1 респондент коснулся вопроса технического сопровождения Дня информации: «хорошо бы иметь возможность сделать ксерокопии из новых поступлений в процессе ознакомления с ними».

День кафедры посещали 37 % опрошенных, 52 % ответили, что не принимали участие в мероприятии, затруднились с ответом 11 % респондентов. На открытый вопрос «Укажите один отрицательный момент мероприятия» ответили 15 %. 7 из ответивших написали, что таковых не имеется: «нет», «только положительные моменты», «не нахожу», «не имеется, может быть места физически мало». 2 респондента указали: «недостаточно анонсируется», «нет распечаток со списками книг».

В целом качество информационных услуг, предоставляемых отделом, 83 % опрошенных оценивают как «хорошо» (1 респондент сделал приписку «очень хорошо»), 11 % – «удовлетворительно», 1 % – «плохо». 3 респондента затруднились с ответом. Один из респондентов выразил письменную благодарность: «Хотела бы выразить благодарность за полноту информации и оперативность работы».

Наиболее привлекательным фактором для всех категорий респондентов, посещающих НБО, является наличие справочно-библиографического фонда (77 % опрошенных). Далее, по степени привлекательности, указывается профессиональная помощь специалистов отдела (51 %), 28 % отмечают проводимые в отделе мероприятия (День информации, День кафедры и пр.). (Некоторые выбрали несколько вариантов ответа, 15 % респондентов отметили все предложенные варианты.)

Что касается комфортности условий работы в НБО, только 14 % респондентов ответили, что их устраивают существующие условия. 23 % опрошенных указали на недостатки в организации помещения (наличие рабочих мест, освещение, расположение фонда), техническим оснащением недовольны 22 %, 8 % не устраивает режим работы отдела, по 1 разу отмечены: некомпетентность персонала отдела и плохая организация мероприятий.

Для того чтобы выяснить удовлетворенность абонентов ИРИ сложившейся организацией этого вида информирования, респондентам предлагалось оценить характерные аспекты и качественные показатели данного вида информирования. В результате наиболее ценным аспектом был назван «индивидуальный подход» (указали все респонденты); «регулярность» и «релевантность» указали 75 %; «обратную связь» – 50 %. Оценки качественных характеристик ИРИ, выставленные респондентами по 5-балльной системе, оказались следующими: «охват источников» – средняя оценка: 4,5; «оперативность» оценена на 4,25; «способы предоставления информации» – 3,25; «количество иноязычных источников» – 2,25; «доля найденных затем полных текстов» – 2. Таким образом, общая средняя оценка составила 3,25 балла, что подтверждает предварительную гипотезу о необходимости повыше-

ния качества информирования в рамках системы ИРИ.

Общий смысловой анализ анкет показал, что в 45 из 65 анкет прослеживаются нарушения логических связей между ответами. К примеру, респондент указывает, что чаще всего обращается в отдел, чтобы выявить литературу по теме, однако в перечне информационных услуг не отмечает как известную ему услугу «выполнение справок» или вместо справок отмечает «библиографические списки». Подобные логические нестыковки в ответах, пропущенные вопросы можно объяснить как формальным отношением респондентов к заполнению анкет, так и незнанием респондентов используемой в анкете терминологии (названия услуг, мероприятий).

Результаты исследования позволяют сделать вывод, что причина низкой посещаемости профессорско-преподавательского состава ВолГУ НБО НБ заключаются в их недостаточной информированности о мероприятиях и услугах отдела. Несмотря на то что в целом качество информационного библиографического обслуживания респонденты оценивают на «хорошо», конкретные мероприятия, оказываемые услуги (День информации, День кафедры, ИРИ) имеют некоторые недостатки.

Для улучшения качества предоставляемых НБО информационных услуг и повышения уровня информированности профессорско-преподавательского состава ВолГУ принято решение размещать объявления о сроках проведения мероприятий отдела на сайте университета, плазменных экранах в холлах корпусов «А», «Г», предоставлять кафедрам графики проведения Дня информации, модернизировать систему ИРИ. А также предпринять ряд мер, позволяющих изменить сложившуюся ситуацию.

Организаторы исследования выражают признательность всем, кто откликнулся и принял участие в опросе!

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Васильев, И. Г. Социологические исследования в библиотеках : практ. пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. – СПб. : Профессия, 2001. – 176 с.

2. Кузьмина, И. А. Справочно-библиографическое обслуживание глазами пользователей / И. А. Кузьмина // Научные и технические библиотеки. – 2009. – № 2. – С. 55–59.

3. Рабочая книга социолога / под ред. и с предисл. Г.В.Осипова. – 4-е изд., стер. – М.: КомКнига, 2006. – 478 с.

4. Справочник библиографа / под ред. А. Н. Ванеева, В. А. Минкина. – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Профессия, 2005. – 592 с.

5. Справочник библиотекаря / под ред. А. Н. Ванеева и В. А. Минкиной. – 3-е изд., испр. и доп. – СПб.: Профессия, 2006. – 496 с.

**BIBLIOGRAPHIC SERVICE
OF THE PROFESSORIAL AND THE TEACHING STAFF OF THE VolSU:
BY THE RESULTS OF SOCIOLOGICAL RESEARCH**

T.N. Suhorukova

In this article we analyse the data of the sociological research that have been carried out by the scientifically-bibliographic department of the scientific library of the VolSU in the autumn of 2009.

Key words: *libraries, the libraries of higher educational institutions, universities, sociological research, bibliographic services, information services, scientifically-bibliographic department.*