

Удовлетвореност на преподаватели и студенти от библиотеката в Медицински университет – Варна

Instructors' and Students' Satisfaction with the Services of the Library at the Medical University – Varna

Александър Ненков¹, Жана Рангелова², Красимира Лалева³

¹ Библиотека, Медицински университет – Варна

² Катедра Икономика и управление на здравеопазването, Медицински университет – Варна

³ Катедра Социална медицина и организация на здравеопазването, Медицински университет – Варна

Aleksander Nenkov¹, Zhana Rangelova², Krasimira Laleva³

¹ University Library, Medical University – Varna

² Department of Economics and Health Care Management, Medical University – Varna

³ Department of Social Medicine and Health Care Organization, Medical University – Varna

Резюме: В Библиотеката на Медицински университет – Варна задоволяването на информационните нужди на потребителите се осъществява чрез предлагане на нови, съвременни решения за информационно осигуряване, чрез които се получава по-добро и по-бързо обслужване. Целта на настоящата статия е да се проучи удовлетвореността на студенти и преподаватели от библиотечната дейност в Медицински университет – Варна. За нейното постигане бяха проведени две анкетни проучвания – за студенти и за преподаватели. Анализът на представените резултати показва, че университетската библиотека осигурява високо качество на предлаганите услуги и широк достъп до най-новите хартиени и електронни литературни източници. Благодарение на новите технологии, нейната роля в подпомагане на учебната и научно-изследователската работа на преподавателите и студентите нараства значително в последните години.

Ключови думи: библиотека, нови технологии, удовлетвореност, преподаватели и студенти

Abstract: The satisfaction of the Medical University Library's users' information needs is achieved through state-of-the-art information solutions that enable better and faster services. The aim of this article is to study both the students' and instructors' satisfaction with the library at the Medical University of Varna. Two separate surveys were conducted among students and instructors. The analysis of the results demonstrates that the University Library provides a high-quality service and wide access to the latest paper and digital sources. Thanks to the implementation of new technologies the role of the Library in supporting teaching and research work of instructors and students has grown significantly in recent years.

Keywords: library services, new technologies, user satisfaction, instructors and students

Въведение

Основна дейност на Университетската библиотека е поддържането на съвременни комуникационни канали с университетската общност чрез съвременните технологии за „бърз“, „лесен“, „отдалечен“, „неограничен“, „онлайн“ достъп до информация, но тя е и място за реални срещи и събития за хората.

В Библиотеката на МУ – Варна задоволяването на информационните нужди на потребителите се осъществява чрез предлагане на нови, съвременни решения за информационно осигуряване. Съвременните услуги, които се предлагат, дават възможност на преподавателите и студентите да получават по-добро и по-бързо обслужване. Говорейки за библиотечни ус-

луги, ние все по-често имаме предвид техния електронен вариант на съществуване.

Изградена е единна автоматизирана библиотечно-информационна система. Филиали на библиотеката има в Медицински колеж – Варна, Сливен, Шумен и Велико Търново. Организиран са две електронни читални с достъп чрез безконтактна карта. Осигурен е достъп до световни научни бази данни. Също така са изградени индивидуални профили в Google Scholar на всички преподаватели в МУ – Варна, които допринасят изключително много за видимостта на университета и на конкретния автор в международното научно пространство. В тези профили са включени заглавия на статии, участия в научни конференции, издадени книги и т.н. В момента се изгражда академичен репозиториум (архив), в който са включени пълнотекстови научни трудове на преподавателите, в т.ч. автореферати на дисертации и по желание пълните дисертации. Тази университетска платформа е присъединена към Dart-Eurore, която е международна в мрежа от над 400 институционални университетски репозиториума и трудовете на авторите стават видими за всички по цял свят. Библиотеката на МУ – Варна е втората в България, която създава такъв научен архив, и първата, която го предлага и на английски език. Резултатите от създаването му не закъсняха и вече част от преподавателите получават предложения за съвместна научна работа от чужбина. Университетската библиотека е и пълноправен член на Асоциацията на европейските научноизследователски библиотеки Liber. Световните тенденции за отворена наука са част от визията на университета за създаване на достъпно и динамично научно пространство, именно поради тази причина се създават посочените по-горе достъпи, профили и академичен репозиториум. В библиотеката има инсталирана технология за четене за незрящи, контролът за достъп е чрез безконтактни карти и по този начин се засича посещаемостта. Също така се разполага и с технология за автоматично разчитане на инвентарните номера на книгите с цел бърза обработка и разпределение на фонда. Още една от иновациите, предназначена за преподаватели и студенти, е копирна машина, на която всеки самостоятелно, чрез безкон-

тактната си карта за библиотеката, в която се зарежда кредит, може да копира различни материали. Едно от местата, които спомагат изключително много за бързото събиране на информация и данни, е библиографско-информационният център на библиотеката. Там всеки може да получи библиографска справка по дадена тема, а за преподавателите се предлагат също така справки за цитирания и импакт фактор. Всички тези справки са възможни благодарение на иновативните бази данни, гугъл профилите и електронните платформи. Библиотеката разполага с дигитализираща машина, с която постепенно се прехвърля фондът от хартиен на електронен носител.

Цел

Целта на настоящата статия е да се проучи каква е удовлетвореността на преподавателите и студенти от библиотечното обслужване в Медицински университет – Варна. Обект на проучването са студенти и преподаватели, ползващи база и услуги на библиотеката на Медицински университет – Варна.

Материал и методи

Проведено е социологическо проучване чрез използване на пряка анонимна анкета, чрез която преподаватели и студенти отговориха на въпроси относно тяхната удовлетвореност от качеството на обслужване в Университетската библиотека. Разработени бяха две отделни анкети – за студенти и за преподаватели, като картата за студентите беше на английски и на български език. Данните бяха обработени с помощта на статистическа програма.

Резултати и обсъждане

В първата анкета участваха общо 100 редовни студенти от различни дисциплини, на които бяха зададени по 9 въпроса. Анкетирани бяха българоезични и англоезични студенти от всички курсове през есенния семестър на учебната 2015/2016 г. Втората анкета се проведе сред 50 преподаватели в МУ – Варна, на които бяха зададени по 10 въпроса.

Социално-демографска характеристика на анкетираните студенти:

Според получените резултати значително преобладават жените, т.е. 68%, докато мъжете са 32%. Изглежда, че жените студентки в много по-голяма степен оценяват предимствата, които Университетската библиотека може да им предостави.

Данните показват, че българите преобладават сред анкетираните – 47%, следвани от германци – 26%, англичани – 16%, испанци – 6%, турци – 5% .

В последните години все повече чуждестранни студенти изявяват желание да учат в България и особено в Медицински университет – Варна заради доброто образование, високото качество на обучение и обслужване в отделните университетски звена, като съществена роля за това има и Библиотеката на МУ – Варна.

Относно резултатите от каква специалност са студентите, взели участие в анкетата, опреде-

лено най-много са от медицина – 44%, следват фармация – 21%, дентална медицина – 16%, акушерка – 14%, медицинска сестра – 5%.

Социално-демографска характеристика на анкетираните преподаватели:

Резултатите от анкетата показват, че по-голямата част от взелите участие в анкетата са жени – 72%, останалите 28% са мъже. Прави впечатление, че както при студентите, така и при преподавателите преобладават значително жените, които ползват услугите на Университетската библиотека.

Относно възрастта на преподавателите, взели участие в анкетата, 50% са на възраст между 40 – 50 г., 32% са на възраст между 30 – 40 г. и 18% са на възраст между 50 – 60 г.

От тях 44% са доценти, 24% са главни асистенти, 18% са асистенти и 14% са професори.



Фигура 1

За да се чувстват добре в библиотеката, студентите и преподавателите предпочитат да имат: повече места и пространство; тишина и спокойствие; по-бърз интернет; по-добра вен-

тиляция на помещенията (чист въздух), а една малка част желаят библиотеката да работи в събота и неделя.

Докато при студентите по-големият проблем е тишината и спокойствието, при преподавателите това са недостатъчните места за работа и пространство. Очевидна е необходимостта от разширяване на пространството на библиотеката, както и от подобряване на културата на поведение в библиотеката, свързана с осигуряване на необходимата тишина и спокойствие за ползващите нейните услуги студенти. Резултатите показват, че в това отношение се от-

правя специална критика към чуждестранните студенти, но не липсват и упреци към част от персонала на библиотеката.

Спецификата на работа на преподавателите и студентите е доста различна и може би е добре да се обособи специализирана читалня или кът само за преподаватели, където те биха се чувствали по-комфортно сред съмишленици в своята професионална среда.



Фигура 2

Студентите биха участвали в различни инициативи на Библиотеката като литературни четения, обмен на медицинска литература (книги, учебници), в пренареждане и подреждане на учебници, в кампании за даряване на използвани учебници, в разяснение на правилника за вътрешния ред на библиотеката и др. Може би е добре да се използва тази доброволческа енергия на студентите, за да се провеждат периодични кампании сред българските и особено сред чуждестранните студенти на МУ за разя-

сняване правилника на библиотеката и особено на онази негова част, свързана с осигуряването на тишина и спокойствие за ползващите услугите на библиотеката.

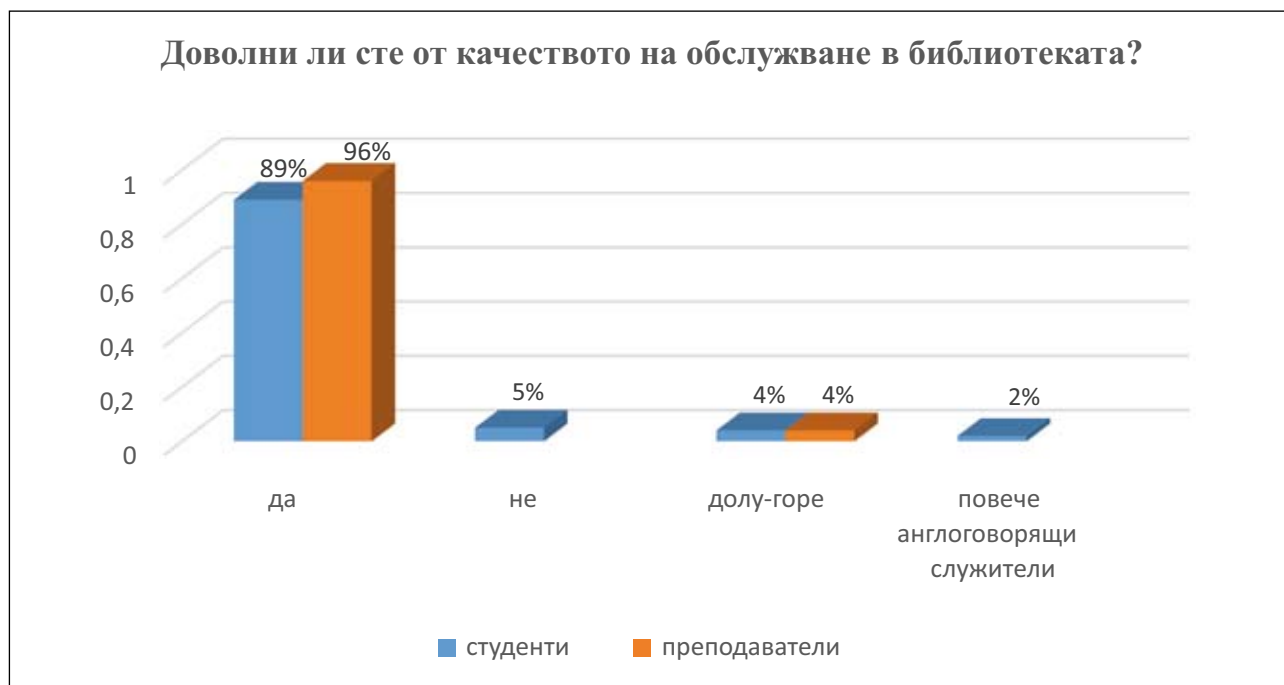
Преподавателите на МУ – Варна са изключително инициативни по отношение на библиотеката, те биха се включили в съвети и препоръки за закупуване на нови книги за библиотеката, в работа по нови проекти, биха съдействали при провеждане на семинари и обучения, в организиране на тематични срещи и изложби.



Фигура 3

Идеи за по-голяма функционалност на библиотеката не липсват от страна на студентите. Те смятат, че библиотеката има нужда от повече места и пространство, от повече компютри, от отделна стая за групови дискусии, свързани с учебния процес, от тихи стаи, отделни от компютрите, от тишина и от повече места. Идеите на преподавателите за по-голяма функционалност на библиотеката са: по-лесен достъп до научни сайтове, отделни стаи за групови дискусии и повече компютри.

Резултатите от това проучване показват, че има нужда от разясняване на преподавателите от страна на служителите в библиотеката как да се използват базите данни и по какъв начин те да получават по-лесен достъп до тях. В тази връзка е добре периодично да се провеждат обучителни семинари. Също така остава въпросът с разширяването на базата на библиотеката с отделни помещения за преподаватели и за дискусии. Нуждата от повече компютри с цел по-интензивно използване на електронните ресурси също е видима.



Фигура 4

На въпроса „Доволни ли сте от качеството на обслужване в библиотеката?“ студентите и преподавателите дават много висока оценка за качеството на обслужване.

Отговаряйки на този въпрос, студентите са почти единодушни, за тях качеството на обслужване е на високо ниво и те са доволни от него – 89%. Не са доволни от обслужването едва 5% от студентите, повече англоговорящи служители в библиотеката предпочитат 4% от студентите и долу-горе отговарят 2%. Въпреки малкия процент неодобрение, заслужава все пак да се помисли за назначаване в бъдеще

на библиотечни служители с добро владение на английски език, както и за организиране на езикови курсове за работещите в библиотеката, като част от нейната стратегия в областта на човешките ресурси.

Качеството на обслужване на преподавателите в библиотеката също е на високо ниво – според 96% от респондентите и донякъде само според 4% от тях. Известната доза неудовлетвореност е свързана преди всичко с липсата на обособени помещения за преподавателите в библиотеката.



Фигура 5

За преподавателите основна притегателна сила в библиотеката са електронните ресурси, спокойната атмосфера и добрата литература. За студентите това са тишината и спокойствието, място за отдих, свободен Интернет и компютри, достъп до повече мултимедия и контактът с хора. Очевидно е, че осигуряването на тишина и спокойствие е голям проблем за близо половината студенти, посещаващи библиотеката, което налага сериозна разяснителна работа в

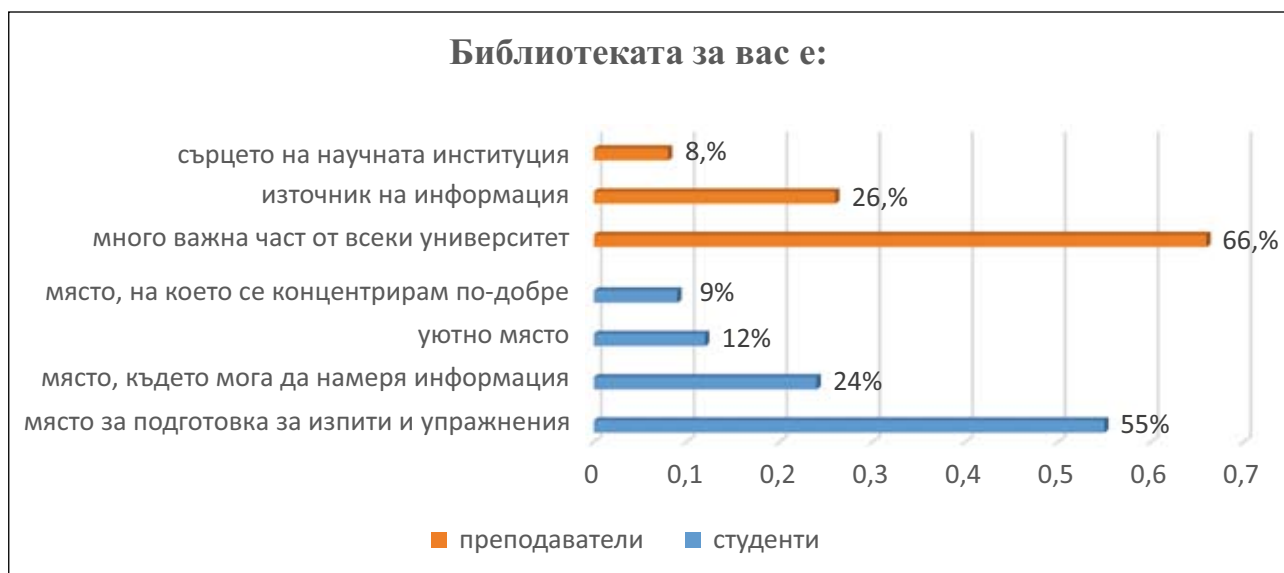
това отношение. Заслужава сериозно да се помисли и за място за отдих, където студентите да релаксират за кратко след напрегнатата умствена работа, както и да общуват помежду си, без да смущават останалите, които работят в момента. Това също би могло да бъде и една от мерките за осигуряване на необходимата тишина и спокойствие по време на работа.



Фигура 6

На въпроса „Какви носители на информация предпочитате – хартия или екран?“, както се вижда от отговорите, хартиятата си остава и до днес най-предпочитаният вариант за учене. Студентите използват много електронни източ-

ници и социални мрежи, но въпреки това най-удобното средство за тях си остава хартиеният носител, защото така по-лесно възприемат информацията.



Фигура 7

За студентите библиотеката е място за подготовка за изпити и упражнения, място, където могат да намерят информация, уютно място и място, на което се концентрират по-добре.

Преподавателите смятат, че тя е много важна част от всеки университет, източник на информация и сърцето на научната институция. Данните говорят недвусмислено, че както студентите, така и преподавателите си дават ясна сметка за неограничаваната роля на библиотеката в структурата и напредъка на университета и оценяват високо нейната работа.

Заклучение

В модерния свят традиционната визия за библиотеките бързо се допълва и променя заедно с промените в социално-икономическото развитие и широкото приложение на новите технологии. В стратегията „Европа 2020“ за интелигентен, устойчив и приобщаващ растеж, програмите за опазване и достъп до културното наследство, стратегиите за учене през целия живот и редица други препоръки, инициативи и документи на ЕС в областта на културата, информацията и образованието, на библиотеките е отредена изключително важна роля като медиатор на информацията, знанието и иновациите. Библиотеката на Медицински университет – Варна успешно изпълнява тази роля, стремейки се да усъвършенства непрекъснато своята дейност.

В процеса на развитието на МУ – Варна Университетската библиотека се превръща в приоритетен ресурс за осъществяването на неговите цели, функции и задачи. Традиционното място на Университетската библиотека като обслужващо звено в университетската структура вече отдавна е надраснато. Днес тя е действащ информационен център, който стимулира развитието на научно-изследователския процес, обезпечавя преподавателската и образователна дейност и подпомага междууниверситетските национални и международни контакти. Университетската библиотека е база за обучение и достъп до съвременните източници на информация, тя е катализатор за формиране на съвременната информационна култура. Университетската библиотека на МУ – Варна съ-

четава в дейността си традиционните форми за библиотечно обслужване с най-новите и модерни средства за информационно осигуряване. Библиотеката координира дейността си с други библиотеки, библиотечни мрежи и информационни звена; участва в системата за междубиблиотечно заемане; осъществява научно-изследователска дейност в областта на библиотекознанието, библиографията и научната информация; създава библиографски и информационни бази данни и издания; организира за потребителите курсове по основи на библиотекознанието и научната информация; поддържа автоматизирана библиотечно-информационна система и формира справочно-библиографски апарат.

Резултатите от проведеното емпирично социологическо изследване сред студентите и преподавателите от Медицински университет – Варна дават много полезна информация за вида и качеството на услугите, предоставяни им от Университетската библиотека, за съответствието на нейната дейност с все по-нарастващите изисквания към научната и образователната сфера в света и у нас. В тази връзка добре би било периодично да се провеждат сравнителни изследвания по разработената вече методика, за да се проследяват тенденциите в удовлетвореността на ползвателите на услугите, предоставяни от Библиотеката на Университета, което в същото време е и оценка за качеството на нейната работа, за нейното развитие и напредък.

Същевременно трябва да си даваме сметка, че колкото и голям да е напредъкът в развитието на библиотеката на Медицински университет – Варна, важно условие за по-мощното развитие на всяка една библиотека е напредъкът на библиотечното дело като цяло в рамките на страната.

В тази сфера съществуват редица проблеми, които не са разрешени.

Библиотеките все още не могат да отговорят пълноценно на потребностите на обществото поради сериозни проблеми, които са причина за значителното им изоставане в сравнение с библиотеките в развитите страни. Тези проблеми изискват сериозни и мащабни мерки, свързани с необходимостта от:

- ◆ разработване на стратегия за развитие на национална библиотечна мрежа;
- ◆ координиране на дейността за развитието на библиотечните ресурси и библиотечно-информационното обслужване;
- ◆ разработване и реализиране на политики за гарантиране достъпа на гражданите до документи и услуги чрез утвърждаване ролята на библиотеките в информационното общество;
- ◆ предлагане на мерки за опазване и достъп до националното книжовно и литературно културно наследство и други;
- ◆ достатъчното и ритмично финансиране за обновяване на библиотечните фондове;
- ◆ оборудване с подходящ софтуер и хардуер, който да позволява изпълнението на програми за дигитализация на културното наследство, изграждането на интегрирани библиотечни системи и мрежи и който ще позволи кооперираното използване на ресурси, оптимизацията на труда, ефективното библиотечно обслужване, отдалечения достъп до ресурсите и представянето на българската култура пред света;
- ◆ обръщане на тенденцията на застаряване на персонала (50% от работещите в библиотеките са без библиотечна квалификация, изключително ниските заплати в сектора не позволяват привличане на необходимите висококвалифицирани специалисти, а липсата на система за кариерно развитие и на единна система на заплащане и стимулиране на труда на библиотечните специалисти правят библиотечната професия непривлекателна за младите хора);
- ◆ обновяване на сградния фонд и материално-техническата база (голяма част от библиотеките се намират в сгради, които не отговарят на нормативните изисквания за библиотека, имат остаряла и несъответстваща на изискванията на съвременния читател материално-техническа база, 70% от университетските библиотеки са разположени в помещения с площ до 100 кв. м., а голяма част от тях имат нужда от ремонт на помещенията);
- ◆ библиотеките губят възможности за участие в международни проекти и програми поради липса на необходимите източници за съфинансиране.
- ◆ увеличаване финансирането по програмата на Министерството на културата „Българските библиотеки – съвременни центрове за четене и информираност“, която е единственият източник за обновяване на библиотечните фондове за повечето библиотеки;
- ◆ създаването на финансови инструменти (фондове, национални програми) за приоритетно финансиране на проекти за дигитализация на културното наследство, изграждане на библиотечни системи, мрежи и технологично обновление на библиотеките;
- ◆ завишаване на единния разходен стандарт за финансиране на делегираните от държавата дейности чрез общинските бюджети – с най-малко 20% за субсидирана бройка в регионалните библиотеки и читалищата;
- ◆ разработване на модел на система за заплащане на библиотекарите, съобразена с изискванията за професионална квалификация и кариерно развитие;
- ◆ предвиждане на целеви средства в бюджета на Министерството на културата и в бюджетите на общините за авансово финансиране или съфинансиране на библиотеките по международни проекти и програми;
- ◆ отчитане на спецификата на библиотеките като образователни, културни и информационни центрове;
- ◆ промени в Закона за счетоводството и Правилника за прилагане на Закона за митниците (последните промени в Правилника за прилагане на Закона за митниците задължават библиотеките да плащат мито при вноса на книги и техника);
- ◆ включване в Закона за културното наследство на текстове за библиотеките като субект на книжовното културно наследство на нацията;
- ◆ разглеждане на библиотеките като основни места за достъп до услугите на електронното правителство и др.

Литература

1. Даскалова, Красимира. Грамотност, книжнина, читатели и четене в България по пътя към модерното време. София: ЛИК, 1999, с. 35.
2. Демирев, Емил. Технологии vs. библиотекарите. // Библиотечната професия през XXI век – промени и предизвикателства: Доклади: XVIII национална конференция на ББИА, 19-20 юни 2008 г., с. 85-87.
3. Денчев, Стоян, Ирена Петева. Библиотеки и публичен достъп до информация. – София, Проф. Марин Дринов, 2006. – 311 с.
4. Илиева, Стефка. Мястото на обществената библиотека в отвореното информационно общество. Критерии за оценка на библиотеката. // Съвременната библиотека – център за информация и знание: Доклади от XX Национална конференция на ББИА София, 9-10 юни 2010 г. София: ББИА, 2010, с. 7-10.
5. Клисарова А., Р. Маджов, 2011, Алманах, изд. МУ- Варна, стр. 28-32; 117-120 стр.
6. Павлова, Иванка. Дигитални библиотеки и достъп до информационните ресурси: Защита на дигиталните колекции. София: За буквите – О писменехъ, 2007.
7. Пол, Розвита и др. Измерване на качеството в библиотеките. Оценка на ефективността / Розвита Пол, Петер те Бьокхорст. – София, ББИА, 2011. – 268 с.
8. Република България. Национална програма за реформи (2011–2015 г.): В изпълнение на стратегия „Европа 2020“.
9. Хилл, Н, Б. Сельф, Г.Роше, Измерения удовлетворености потребителя по стандарту ИСО 9000- 2000, Технологии, М., 2008.
10. Anderson, Dorothy. Universal Bibliographic Control – a Long Term Policy, a Plan for Action. Pullach bei Mьnchen : Verlag Dokumentation, 1974.
11. Anderson, E.W., The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for firms, Marketing Science, 2008.
12. McMenemy, David. Ranganathan’s relevance in the 21st century. – In: Library Review, 2007.
13. <http://lib.bg>
14. <http://mu-varna.bg>
15. <http://www.medun.acad.bg>
16. <http://slideshare.net>

Адрес за кореспонденция:

Александър Ненков
библиограф информатор
Магистър по здравен мениджмънт
E-mail: alexander.nenkov@mu-varna.bg
