

федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего профессионального образования  
**«УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ИНФОРМАЦИОННО-ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ЦЕНТР –  
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА

### ОТЧЕТ

« 27 » мая 2013 г.  
г. Екатеринбург

о результатах анкетирования пользователей по  
вопросам удовлетворенности качеством услуг,  
предоставляемых ИИЦ – Научной библиотекой  
УрГПУ

В феврале-марте 2013 г. было проведено анкетирование пользователей ИИЦ – Научной библиотеки. Цель: «Оценка удовлетворенности читателей качеством услуг, предоставляемых ИИЦ – Научной библиотекой» (приложение 1).

Основными достоинствами использованного библиотекой метода являются возможность широкого охвата фактических пользователей библиотеки; простота проведения; относительно низкая стоимость реализации; анонимность.

В анкетировании приняли участие различные категории пользователей (студенты с 1 по 5 курс, преподаватели, аспиранты, сотрудники университета). По результатам анкетирования были проанализированы 153 анкеты.

Респондентам было предложено ответить на 7 вопросов. Среди них были как закрытые – анкетный вопрос, на который респонденту были предложены готовые варианты ответов, так и открытые, где респонденты должны были самостоятельно сформулировать ответ.

В целом получены положительные оценки респондентов. Так, на вопрос: «Довольны ли Вы режимом работы библиотеки?» ответили **Да – 92% и Нет – 8%**. Высоко оценили правила обслуживания в библиотеке: **Да – 84,7%; Нет – 15,3%**.

Особое внимание обращалось на оценку комфортности условий в библиотеке и работу персонала библиотеки.

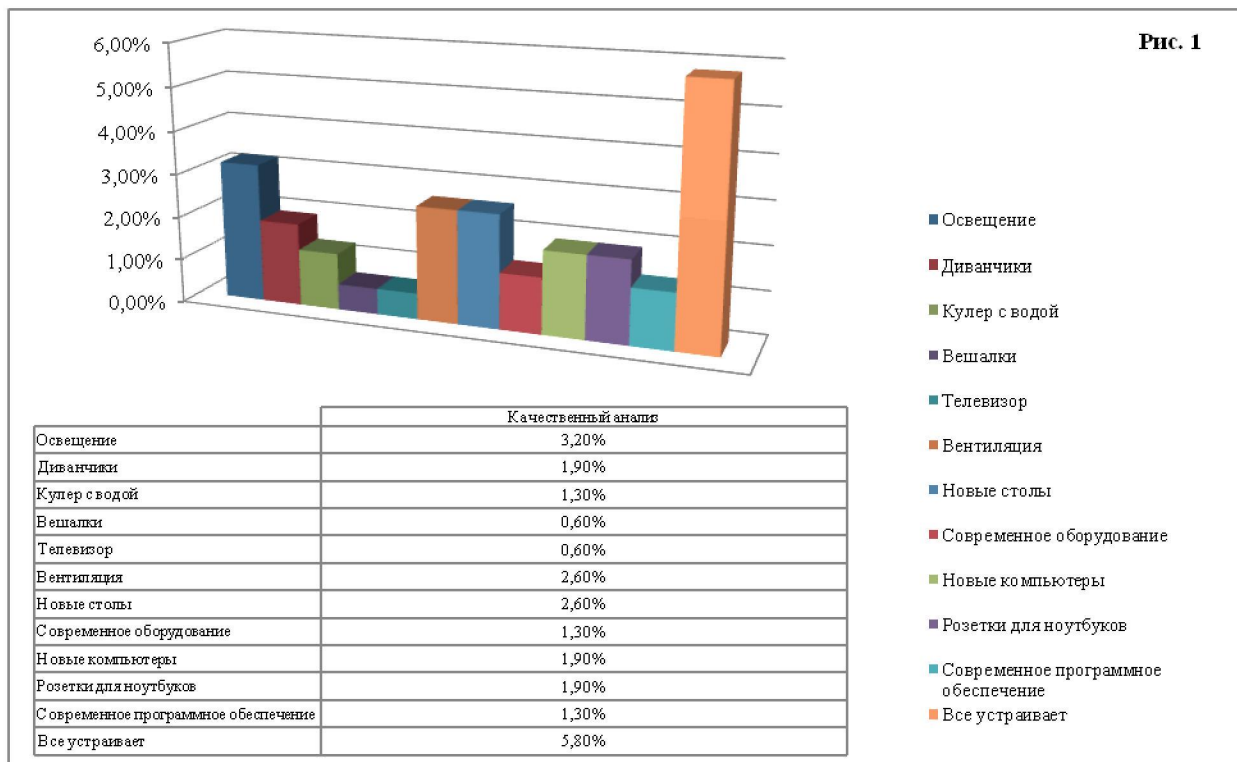
На вопрос «Что вы считаете нужным улучшить в комфортности помещений библиотеки?» только 29% опрошенных высказали свои предложения, из них 6% отметили, что их все устраивает, 23% опрошенных предложили улучшить (рис.1):

УТВЕРЖДАЮ

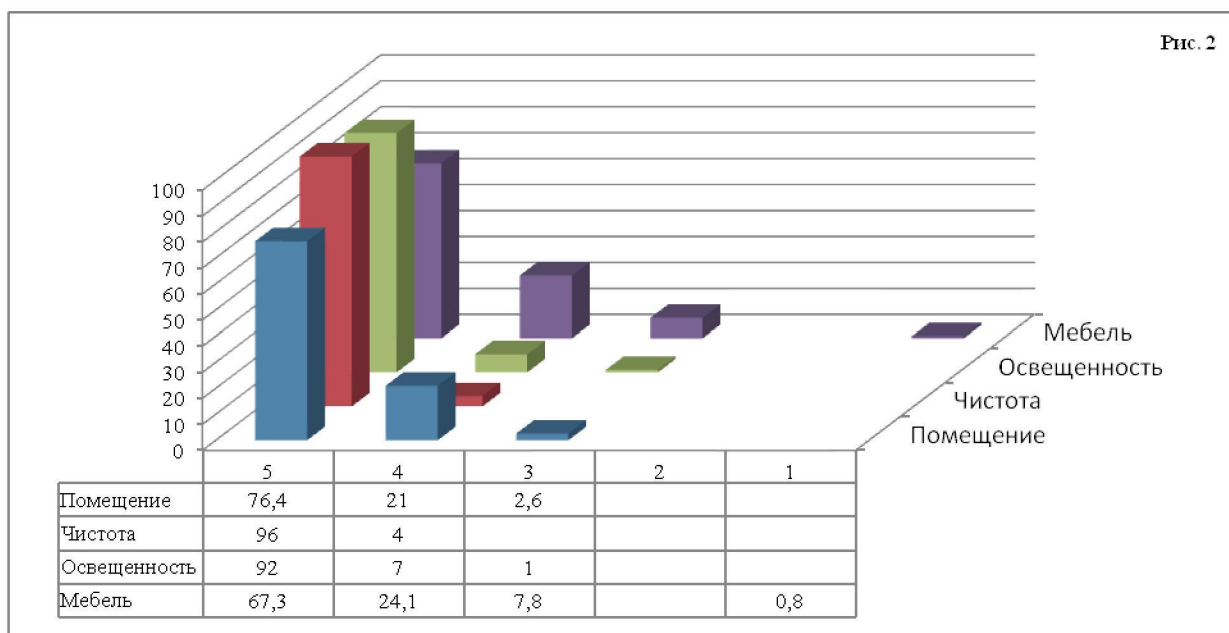
Директор

*Каррица Анна Т.В.* Катранджиева



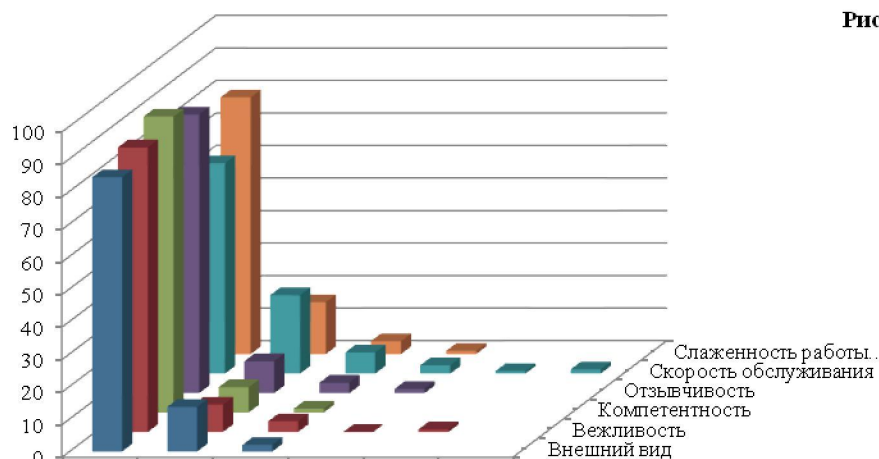


Оценка комфортности условий (по пятибалльной шкале) представлена следующим образом (рис. 2):



Оценка работы персонала (по пятибалльной шкале) представлена следующими показателями (рис. 3):

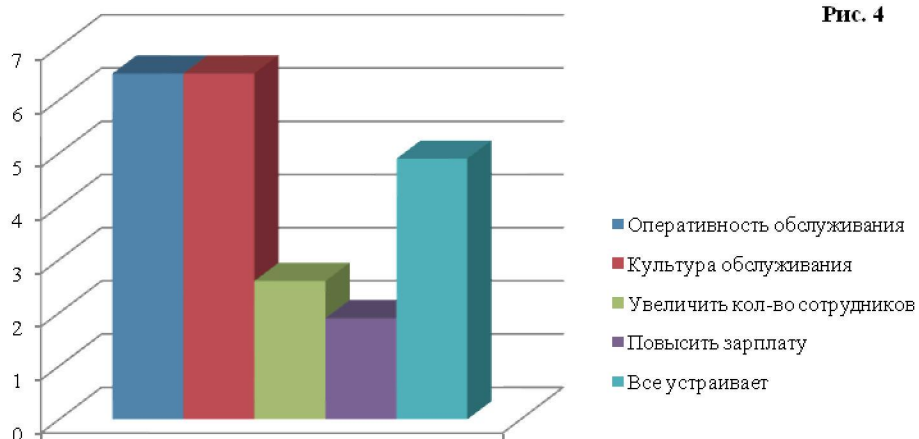
Рис. 3



	5	4	3	2	1	0
Внешний вид	84,3	13,7	2			
Вежливость	87,5	8,4	3,3	0	0,8	
Компетентность	91	7,8	1,2			
Отзывчивость	85,6	9,8	3,2	1,3		
Скорость обслуживания	64,7	24,1	6,5	2,6	0,8	1,3
Слаженность работы сотрудников	79	16	4	1		

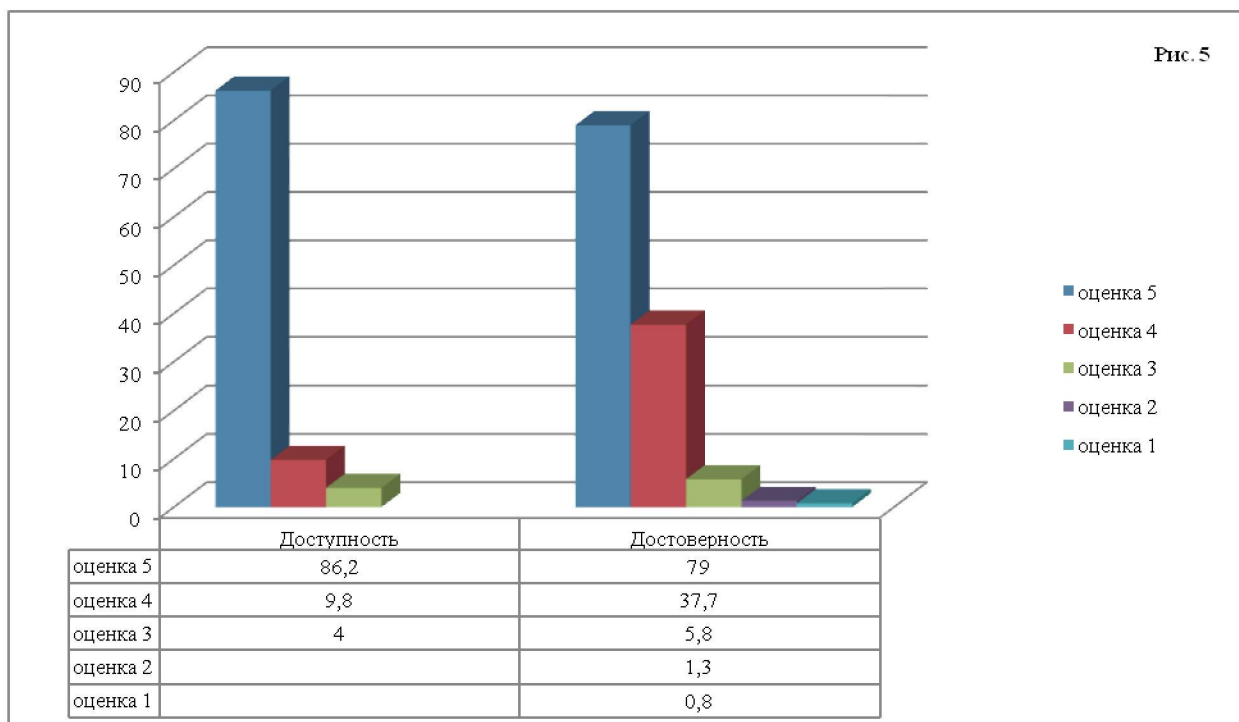
На вопрос «Что Вы считаете нужным улучшить в работе персонала библиотеки» только 17,6% респондентов написали свои предложения и пожелания (рис. 4).

Рис. 4

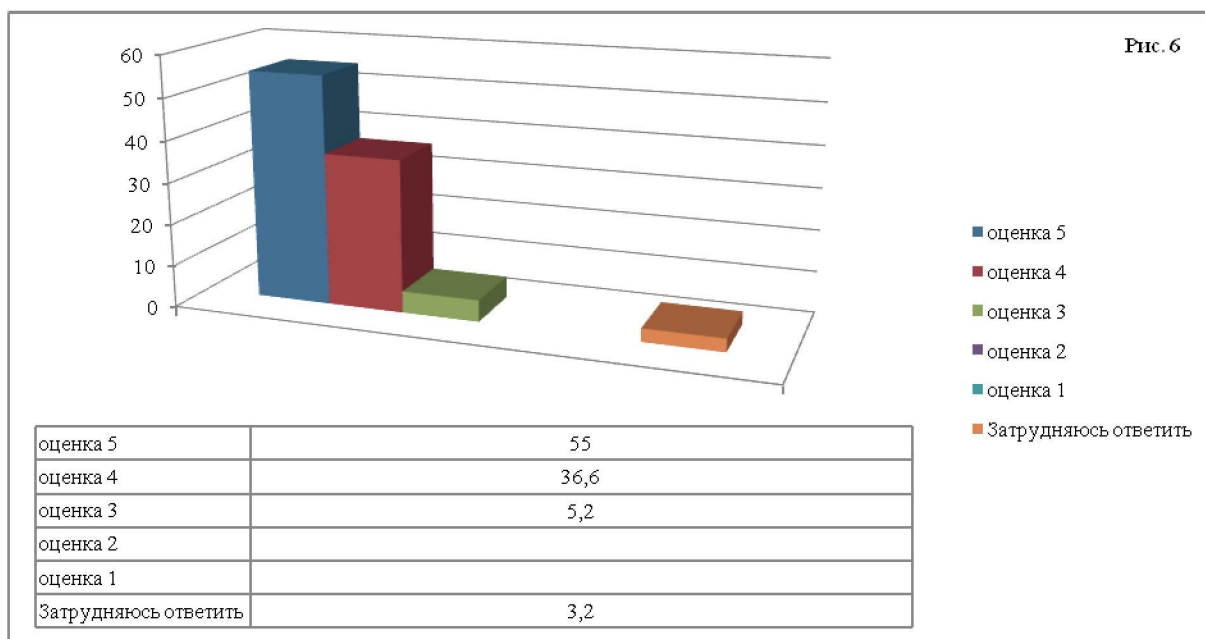


Оперативность обслуживания	6,5
Культура обслуживания	6,5
Увеличить кол-во сотрудников	2,6
Повысить зарплату	1,9
Все устраивает	4,9

Достаточно высоко (по пятибалльной шкале) были оценены респондентами доступность электронных библиографических каталогов и их поисковые возможности (рис. 5):



На вопрос: «Как бы Вы оценили состав библиотечного фонда (по пятибалльной шкале)» получены следующие оценки (рис.6):



Кроме того, были высказаны некоторые предложения, касающиеся улучшения режима работы библиотеки и работы персонала, изменений в составе библиотечных фондов, в том числе: продлевать книги без их физического представления, предоставлять больше доступа к изданиям в электронном виде, повысить культуру поведения и культуру обслуживания сотрудников библиотеки, пожелание обновления фондов, больше новых поступлений, книжных новинок и т. д.

Проведя анализ анкетирования, можно сделать несколько выводов:

В целом читатели удовлетворены качеством услуг, предоставляемых ИИЦ – НБ. В своем большинстве пользователи (читатели) очень доброжелательно и с пониманием переносят неудобства, которые существуют в библиотеке, часто по независящим от нее обстоятельствам. Вместе с тем выявлен ряд актуальных проблем, на которых необходимо заострить внимание:

- повышение культуры поведения и культуры обслуживания;

- повышение оперативности обслуживания;
- увеличение количества обслуживающих сотрудников;
- комплектование фондов;
- обновление книжного фонда и периодики;
- доступ к изданиям в электронном виде;
- улучшение материально-технической базы;
- обновление интерьера и оборудования;
- создание современного дизайна;
- внедрение новых технологий во все сферы деятельности.

Результаты анкетирования предоставили нам информацию, обозначили проблемы и поставили задачи, требующие решения. Анализ исследований и соотнесение их с практикой должны определить приоритеты в вопросах комплектования и предоставления услуг, выявить новые аспекты в библиотечно-библиографическом и информационном обслуживании на текущем этапе.

В настоящее время имеются все предпосылки для перехода ИИЦ – НБ на следующий этап своего развития:

- в рамках удовлетворения информационных запросов – предвосхищение читательских потребностей и формирование читательской культуры;
- в рамках создания новых взаимоотношений между библиотекой и пользователем организация энергичного читательского и общественного актива, способного оказывать реальное воздействие, как на деятельность самой библиотеки, так и на те структуры, от которых зависит эффективность ее работы.

**Уважаемый пользователь услуг ИИЦ – НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ УрГПУ!**  
**Предлагаем Вам пройти анкетирование по вопросам удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых ИИЦ – НБ. Ваше мнение очень важно для нас.**

1. Довольны ли Вы режимом работы библиотеки? **да/нет** (подчеркнуть)

Если нет, то какой режим работы библиотеки устроил бы Вас \_\_\_\_\_

2. Довольны ли Вы правилами обслуживания библиотекой? **да/нет** (подчеркнуть)

Если нет, то что бы Вы хотели изменить в правилах обслуживания \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Ваша оценка комфортности условий в библиотеке по пятибалльной шкале:

помещение (стены, пол, потолки, вентиляция) \_\_\_\_\_

чистота \_\_\_\_\_

освещенность \_\_\_\_\_

мебель \_\_\_\_\_

Что Вы считаете нужным улучшить в комфортности помещений библиотеки? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Ваша оценка работы персонала библиотеки по пятибалльной шкале:

внешний вид \_\_\_\_\_

вежливость \_\_\_\_\_

компетентность \_\_\_\_\_

отзывчивость \_\_\_\_\_

скорость обслуживания \_\_\_\_\_

слаженность работы сотрудников \_\_\_\_\_

Что Вы считаете нужным улучшить в работе персонала библиотеки \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Ваша оценка электронных каталогов по пятибалльной шкале:

доступность \_\_\_\_\_

достоверность полученной информации \_\_\_\_\_

6. Как бы Вы оценили состав библиотечного фонда по пятибалльной шкале: \_\_\_\_\_

7. Что бы Вы хотели улучшить в составе библиотечных фондов: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_