

Министерство образования и науки  
Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Информационно-интеллектуальный центр –  
Научная библиотека



### СПРАВКА

«14» мая 2014 г.

г. Екатеринбург

### Анализ анкеты «Удовлетворенность пользователей ИИЦ – НБ УрГПУ библиотечными услугами»

На деятельность современных библиотек значительное влияние оказывает развитие и повсеместное применение информационных технологий. Речь идет уже не об их наличии в библиотеках, а о дальнейшем усложнении и, следовательно, последующих изменениях в деятельности библиотек.

Широкое распространение новых информационных технологий привело к значительным изменениям всей деятельности ИИЦ – Научной библиотеки, связанной с обслуживанием пользователей. ИИЦ – НБ является не просто хранилищем печатных документов, но и автоматизированным информационным центром, электронной библиотекой, службой электронной доставки документов, доступным через электронную почту, через сеть Интернет.

С переходом ИИЦ – НБ на новый этап развития возникла необходимость активизации исследовательской деятельности, в частности, проведения мониторинга удовлетворенности потребителей информации, в целях выявления востребованности библиотечных услуг у пользователей ИИЦ – Научной библиотеки УрГПУ. Только своевременная «обратная связь» с пользователем дает наиболее четкие представления о реальном положении современной библиотеки в меняющемся социуме, на основе которых и должно происходить определение.

В опросе, проводимом в марте-апреле 2014 г., приняло участие 176 пользователей библиотеки, большая часть из них – студенты. Радует тот факт, что преподаватели и сотрудники вуза активно приняли участие в данном опросе (рис. 1).

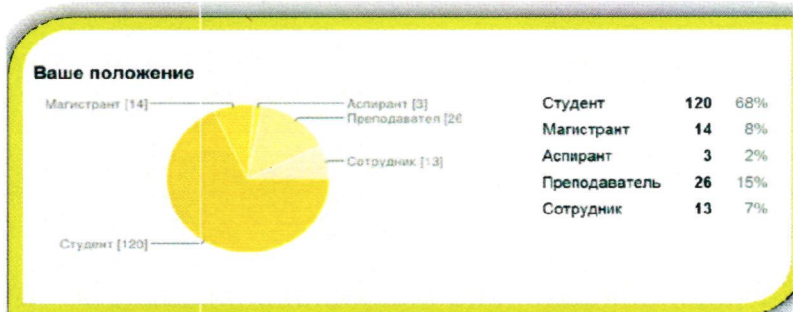


Рис. 1



Рис. 2

Из приведенной схемы видно, что 41% (т.е. каждый третий респондент) регулярно посещает библиотеку, а каждый восьмой опрошиваемый заходит в нее от случая к случаю (рис. 2).

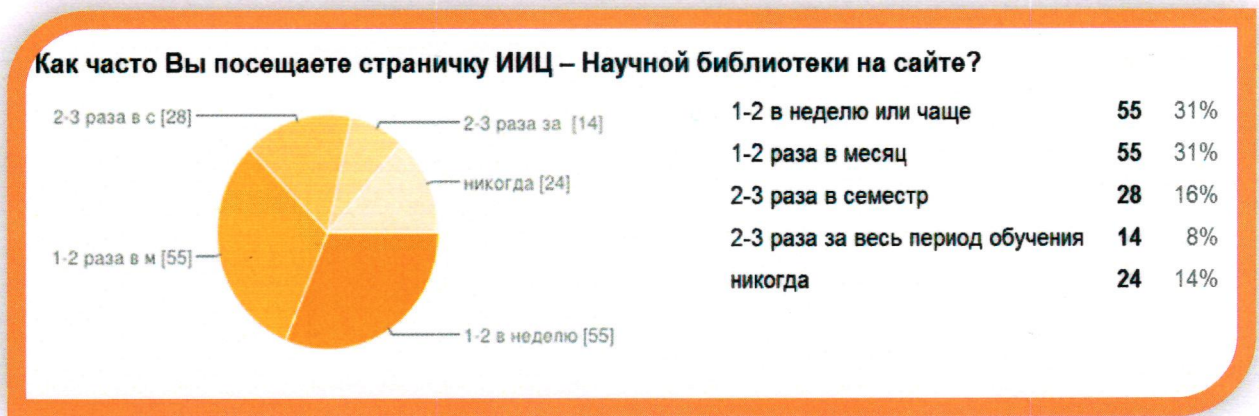


Рис. 3

Сайт ИИЦ – НБ регулярно посещает каждый четвертый респондент (рис. 3). С помощью данного опроса был также выявлен кластер пользователей, которые никогда не заходили на сайт библиотеки. Данный опрос показал, что большинство читателей, прежде чем запланировать поход в библиотеку, сначала просматривают сайт ИИЦ – НБ. Вывод сделан, исходя из того, что у 70% респондентов ответы на этот и предыдущий вопросы полностью совпали.



Рис. 4

Чаще всего, по результатам опроса, в библиотеку приходят получить учебную и научную литературу. Каждый третий опрошенный посещает библиотеку с целью поработать с электронным каталогом и каждый пятый – для получения консультации. Цифры по посещению библиотеки с целью обращения к электронным изданиям не очень велики и это радует, т.к. мы старались сделать все от нас возможное, чтобы с электронными ресурсами пользователи работали из сети интернет с любого доступного им компьютера (рис. 4).



Рис. 5

Абсолютное большинство опрошенных считают себя уверенным пользователем электронного каталога. Для сравнения приведены результаты ответа на другой вопрос: «Помогли ли вам занятия по основам информационной культуры в использовании библиотечных ресурсов и учебной деятельности». Схема показывает, что результаты практически идентичны (рис. 5).

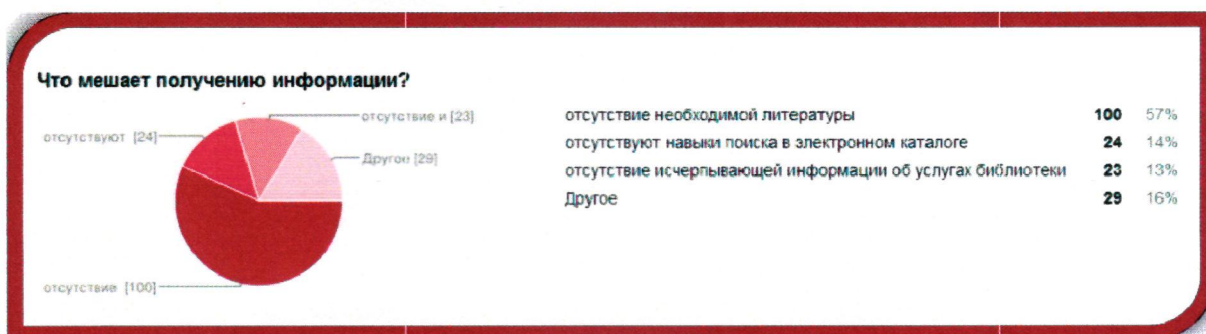


Рис. 6

На вопрос: «Что мешает получению информации?» в разделе «другое» 16% опрошенных ответили – ничего не мешает. Большинство респондентов отметили отсутствие необходимой литературы. Если сравнить ответы на два предыдущих вопроса и на текущий, то мы видим следующую картину. Количество респондентов, которым требуется помощь библиотекаря в работе с ЭК и которым не помогли занятия по основам информационной культуры (или они их не посещали), совпадает с количеством респондентов, которым в получении информации мешает отсутствие навыков поиска в электронном каталоге и информация об услугах библиотеки (рис. 6).

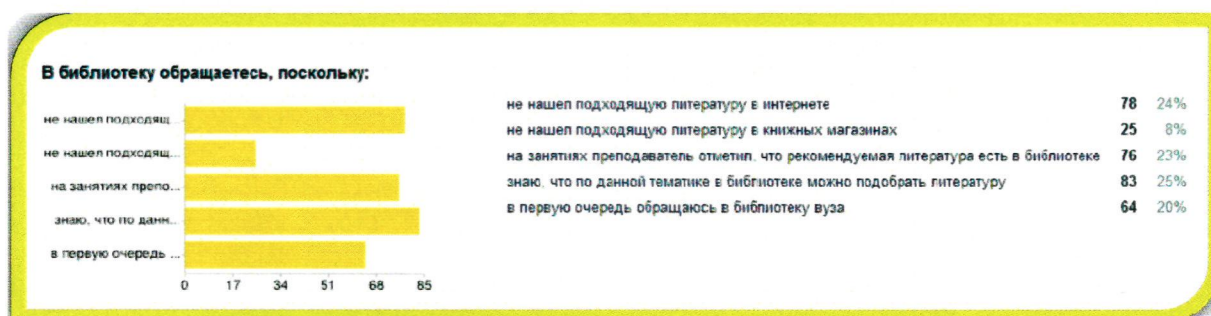


Рис. 7

В этих, также как и в нескольких предыдущих вопросах, респонденты отмечали по несколько вариантов ответа (рис. 7). Главная мотивация обращения в библиотеку (83%) – «знаю, что по данной тематике в библиотеке можно подобрать литературу». У большинства респондентов поводом прийти в библиотеку было отсутствие подходящей литературы в интернете и

рекомендации преподавателя. При этом абсолютное большинство выбравших данные варианты ответов являются обучающимися, т.е. студентами и магистрантами вуза.

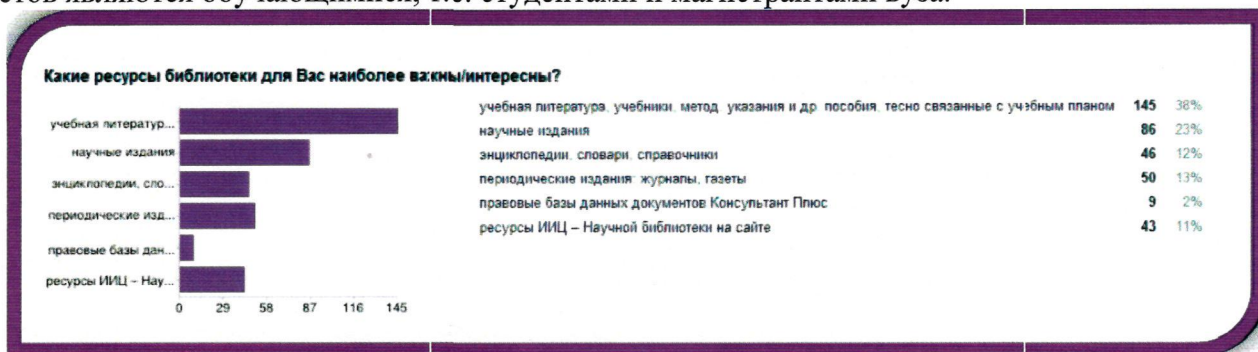


Рис. 8

На вопрос «Какие ресурсы библиотеки для Вас наиболее важны/интересны?» никаких неожиданных вариантов ответа не было (рис. 8). Традиционно большинство пользователей библиотеки отдают предпочтения учебной литературе и ресурсам, связанными с учебными планами (38%), а также научным изданиям (23%). Справочные, правовые и иные ресурсы интересуют 12 % всех опрошенных.



Рис. 9

В вопросе об использовании подписных электронных ресурсов предлагалось отметить несколько вариантов ответа (рис. 9). Большинство опрошенных пользуются ЭБС «Университетская библиотека online», чуть меньше – ЭБС «Лань». Виртуальным читальным залом ЭБ диссертаций РГБ в основном пользуются аспиранты, магистранты и преподаватели. Электронными периодическими изданиями пользуются от 1% до 4% опрошенных.



Рис. 10

Данная схема показывает, что большинство (две трети) респондентов считают работу библиотеки достойной, треть – удовлетворительной.

Среди пожеланий и предложений, поступивших от респондентов, были следующие:

- сделать wi-fi доступ – 47%;
- сделать новый электронный каталог более дружелюбным – 73%;
- мало мест для индивидуальной подготовки – 61%;
- приобретение ЭБС других издательств – 12%;
- больше компьютеров (рабочих мест для читателей) в отделе обслуживания естественнонаучной литературой – 38%;
- установить ксерокс в отделе обслуживания естественнонаучной литературой – 43%;
- доступный принтер для читателей в отделе обслуживания естественнонаучной литературой – 7%.

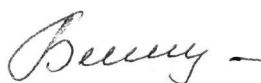
Составлено

Зав. отделом инновационных проектов и технологий

С.Н. Самошина

Отредактировано

Зав. научно-методическим отделом



Н.Б. Блимготова