

АНКЕТИРОВАНИЕ:

«Оценка качества услуг, предоставляемых Научной библиотекой Кабардино-Балкарского государственного университета».

С целью оценки уровня качества услуг, предоставляемых Научной библиотекой КБГУ, в сентябре текущего года было проведено социологическое исследование, в котором принимали участие студенты всех подразделений университета, ППС и аспиранты. Приняли участие в анкетировании - 1096 человек, из них 1005 - студенты.

Цели исследования – выяснить, какой информацией о библиотеке владеет пользователь, как использует её ресурсы в удовлетворении своих информационных потребностей, ожидания от посещения библиотеки и т.п.

Объект исследования – студенты всех факультетов университета дневной формы обучения, ППС, аспиранты.

Задачи исследования: провести анкетирование студентов; осуществить анализ ответов; разработать мероприятия, направленные на удовлетворение информационных потребностей студентов.

Практическая значимость: обобщение полученных данных об информационных ресурсах, необходимых читателям для удовлетворения их информационных потребностей и выявлении перспектив работы Научной библиотеки в этой сфере.

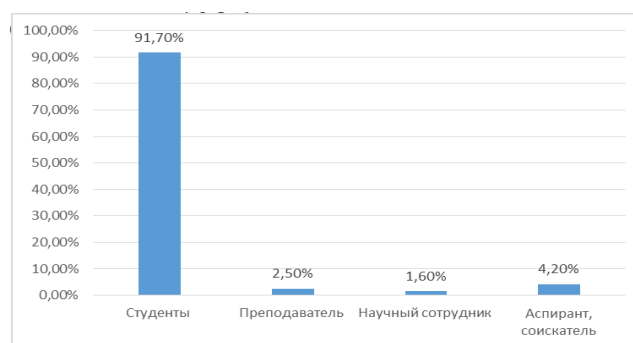
Метод исследования – анонимное анкетирование. Анкета состояла из 10 вопросов.

База исследования – отделы обслуживания Научной библиотеки КБГУ. Анкеты раздавались в читальных залах и абонементных библиотеки. Всего было распространено 1200 анкет, что составляет около 10 % от общего количества студентов.

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ:

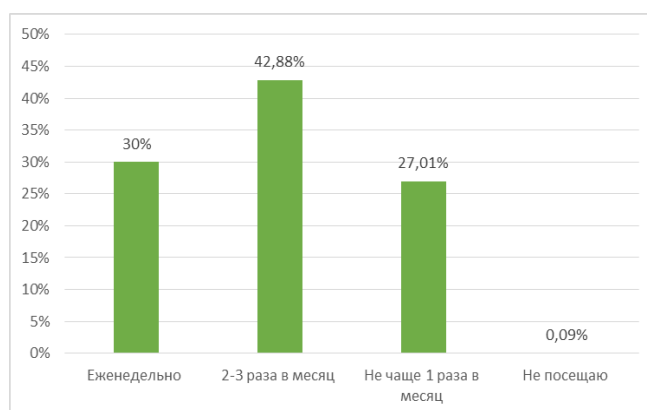
1. Контингент: на вопросы анкеты

- Студенты – 1005 чел.
- Преподаватель – 27 чел.
- Научный сотрудник -18 чел.
- Аспирант, соискатель- 46 чел.



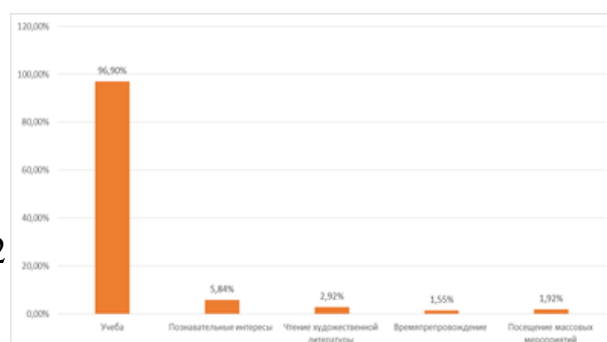
2. Как часто вы посещаете библиотеку?

- Ежедневно - 329 чел.
- 2-3 раза в месяц – 470 чел.
- Не чаще 1 раза в месяц - 296 чел.
- Не посещаю – 1 чел.



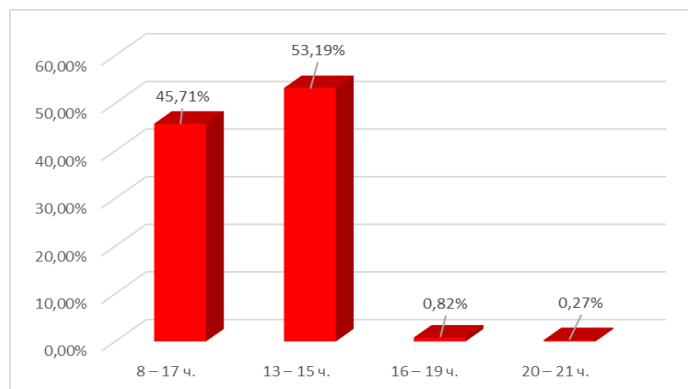
3. Цель посещения библиотеки?

- Учеба – 1062 чел.
- Познавательные интересы – 64 чел.
- Чтение худ. литературы – 32 чел.
- Времяпрепровождение – 17 чел.
- Посещение массовых мероприятий – 2



4. Укажите наиболее удобное для Вас время посещения библиотеки

- 8 – 17 ч. – 501 чел.
- 13 – 15 ч. – 583 чел.
- 16 – 19 ч. – 9 чел.
- 20 – 21 ч. – 3 чел.

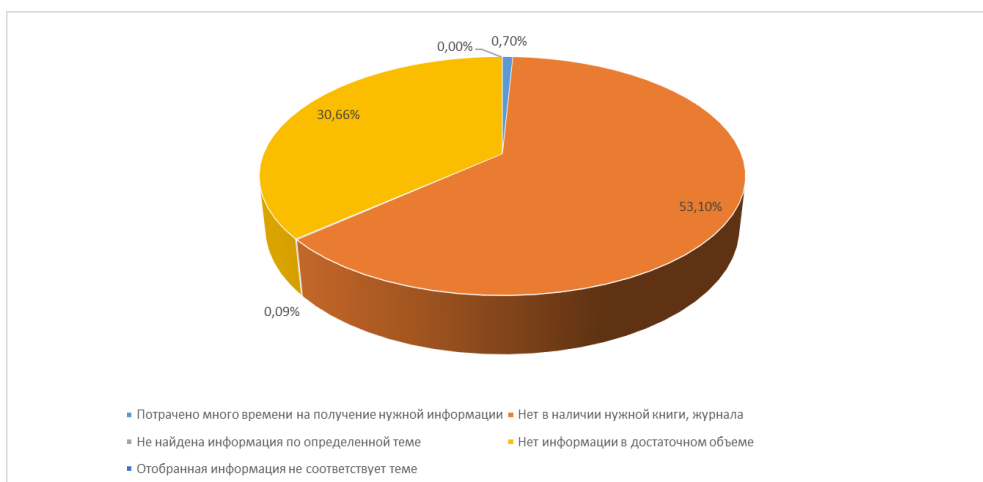


Выводы: Не явилось для нас неожиданностью то, что большинство респондентов предпочитает посетить библиотеку с 8. 00 до 17.00, так как это время является удобным для продуктивной работы.

Однако, в связи с переходом университета на пятидневную рабочую неделю продолжительность учебного процесса увеличилось до 16.00 и у студентов не остается времени для посещения библиотеки. Учитывая это, руководство вуза и библиотеки перевели читальные залы на новый режим работы - с 8.00 до 22.00. Однако, такое увеличение рабочего дня в библиотеке не дало ожидаемых результатов. Подтверждением тому служит опыт **читального зала естественных и технических наук (3 этаж, ауд. №315)**, в качестве эксперимента, работавшего по удлинённому графику. Как отмечают сотрудники данного читального зала, посетителей в период с 19.00 до 22.00 не наблюдалось. Тем не менее, для максимального удовлетворения читательского интереса **читальный зал гуманитарных и общественных наук (2 этаж, ауд. № 214)** продолжает работать до 19.00. В основные посетители - магистранты и аспиранты, имеющие возможность получить в одном месте необходимую для научно-исследовательской деятельности информацию как в печатном, так и в электронном виде.

5. Ваши ожидания от посещения библиотеки чаще всего не оправдываются, если:

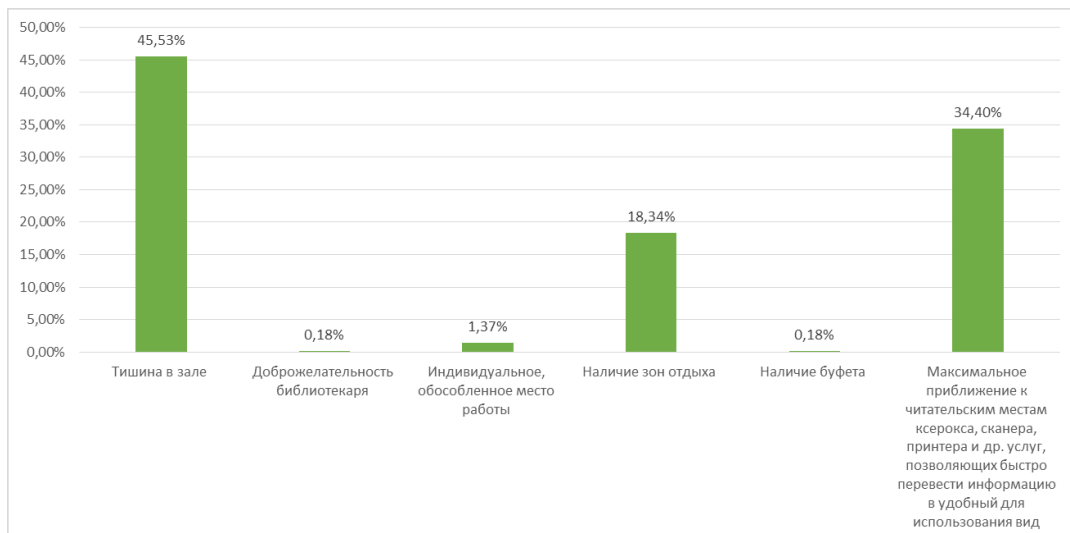
- Потрачено много времени на получение нужной информации – 77 чел.
- Нет в наличии нужной книги, журнала – 582 чел.
- Не найдена информация по определенной теме – 101 чел.
- Нет информации в достаточном объеме – 336 чел.
- Отобранная информация не соответствует теме – 0 чел.



Выводы: Руководство библиотеки ежедневно проводит мониторинг посещения и книговыдачи. Можно отметить, что прослеживается увеличение количества посещений и выданных книг. Основную долю книговыдачи теперь составляет именно выдача электронных ресурсов из фондов ЭБС.

6. Для комфортности работы в библиотеке Вам необходимо:

- Тишина в зале – 499 чел.
- Доброжелательность библиотекаря – 2 чел.
- Индивидуальное, обособленное место работы – 15 чел.
- Наличие зон отдыха – 201
- Наличие буфета – 2 чел.
- Максимальное приближение к читательским местам ксерокса, сканера, принтера и др. услуг, позволяющих быстро перевести информацию в удобный для использования вид – 377 чел.



Выводы: Учитывая пожелания пользователей дирекция библиотеки обратилась в колледж дизайна КБГУ, руководство которого пошло навстречу и включило в тематику курсовых работ разработку дизайна помещений отделов обслуживания и рекреаций библиотеки.

По поводу пожелания разделить пространства на залы для групповых и индивидуальных занятий отмечу, что залы уже разделены на большие и малые.

Большие читальные залы:

- Электронный читальный зал №1 (1 этаж, ауд. №115);
- Читальный зал гуманитарных и общественных наук (2 этаж, ауд. № 214);
- Читальный зал естественных и технических наук (3 этаж, ауд. №315);
- Читальный зал в отделе библиотеки в медицинском колледже КБГУ.

Малые залы:

- В отделе автоматизации библиотечных процессов (1 этаж, ауд. № 112);
- В Научно-библиографическом отделе (1 этаж, ауд. № 113)
- В Отделах художественной и краеведческой литературы (1,2 этажи, ауд. №106, 212);
- В зале иностранной литературы (1 этаж, ауд. № 112);
- В отделе учебной литературы СПО (3 этаж, ауд. № 308);
- В отделе редких книг (2 этаж, ауд. №210).

7. Какие формы досуговой работы наиболее привлекательны для Вас в библиотеке?

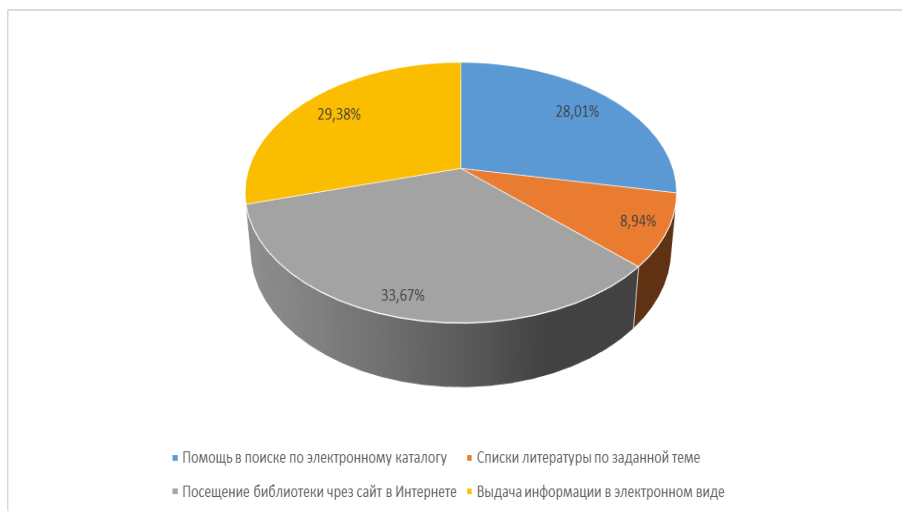
- Клубы по интересам – 21 чел.
- Интерактивные игры, конкурсы, викторины – 28чел.
- Музыкальные вечера – 190 чел.
- Встречи с интересными людьми – 651 чел.
- Диспуты – 0 чел.
- Круглые столы – 206 чел.



Выводы: По плану и внепланово библиотека регулярно проводит различного рода мероприятия: встречи с интересными людьми, писателями, поэтами, учеными, видными деятелями культуры с целью привлечения читателей в библиотеку. Успешно работают клубы «Эхо строки» и «Литературная гостиная». Благодаря культурно-просветительским мероприятиям библиотека заинтересовывает и привлекает студентов в библиотеку. Следует отметить, что наши мероприятия активно посещают студенты и преподаватели университета и СПО.

8. Какие формы информационного обслуживания наиболее привлекательны для Вас?

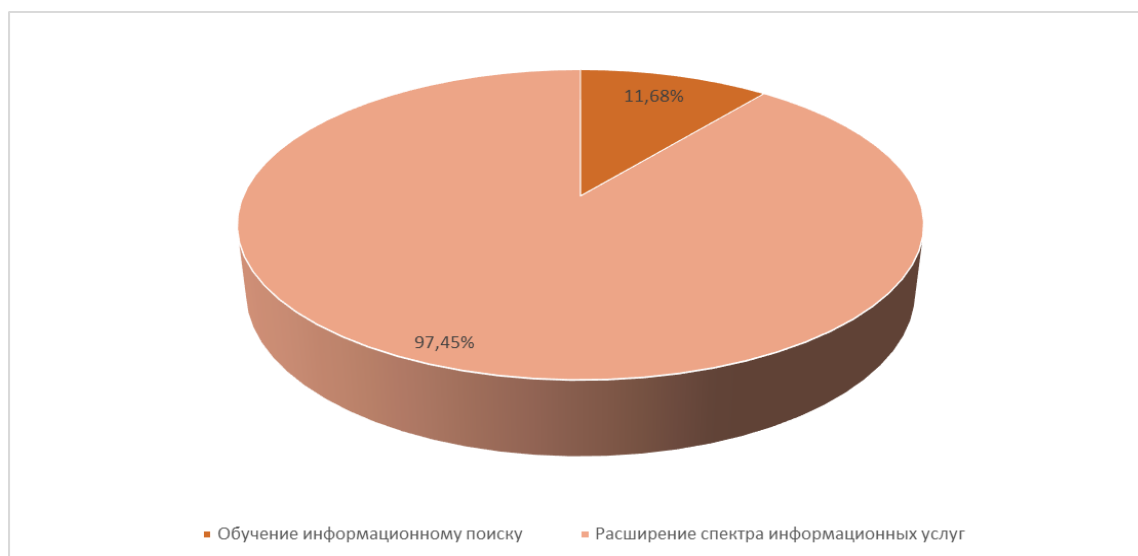
- Помощь в поиске по электронному каталогу – 307
- Списки литературы по заданной теме – 98 чел.
- Посещение библиотеки чрез сайт в Интернете – 369 чел.
- Выдача информации в электронном виде – 322 чел.



Выводы: Следует отметить, что наблюдается значительное увеличение количества просмотров (выдач) как сетевых локальных документов в Электронной библиотеке, так и электронных документов удаленного доступа (ЭБС). В условиях открытых информационных ресурсов растет виртуальное посещение библиотеки через сайт. Сайт библиотеки содержит информацию о библиотечно-информационных ресурсах (в том числе, о доступных ресурсах электронно-библиотечных систем), услугах, предоставляемых пользователям, об учебном, научном и культурном потенциале библиотеки.

9. Какие направления работы библиотеки для Вас кажутся наиболее привлекательными?

- Обучение информационному поиску – 128 чел.
- Расширение спектра информационных услуг – 1068 чел.



Резюмируя вышесказанное необходимо отметить, что результаты данного исследования используются в работе библиотеки. Так, с сентября текущего года в библиотеке созданы:

1. Памятка для читателя-первокурсника (на двух языках).
2. Памятка читателю: «Межбиблиотечный абонемент и электронная доставка документов»;
3. «Виртуальная экскурсия по библиотеке» - для знакомства первокурсников со структурой библиотеки и ее информационными ресурсами.
4. Программа по обучению студентов основам библиотечно-библиографических знаний (ББЗ);
5. Разработан и установлен на все компьютеры библиотеки единый вид рабочего стола, отражающий стиль библиотеки, обеспечивающий ее узнаваемость, с ярлыками для выхода на сайт библиотеки и электронные ресурсы, а также всплывающая заставка с логотипами всех ресурсов. Логотипы являются гиперссылками, обеспечивающими возможность мгновенного выхода на тот или иной ресурс. Кроме того, изготовлены плакаты с QR-кодами электронных ресурсов, которые вывешены во всех подразделениях и общежитиях университета;

6. Выставлена рекламная стойка «Библиоинформация» у входа в Информационный центр;
7. Создан аккаунт научной библиотеки в социальных сетях для формирования социального имиджа библиотеки КБГУ;
8. Разрабатывается дизайн помещений отделов обслуживания и рекреационной зоны библиотеки.

Исполнитель: Лариса Хамурзова, зам. директора библиотеки

23.11.2018 г.