

С.Г. СМОЛИНА, Л.В. ЕСИНА, Н.В. БЕСЕДИНА

Научная библиотека Южно-Уральского государственного университета

МОНИТОРИНГ МНЕНИЙ ЧИТАТЕЛЕЙ О РЕСУРСАХ И УСЛУГАХ БИБЛИОТЕКИ (РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ НБ ЮУРГУ В 2010 г.)

Постоянный мониторинг мнений пользователей о работе библиотеки, удобстве пользования ее услугами и оперативности доступа к любым документам, а также изучение запросов, ожиданий и предпочтений пользователей – необходимая составляющая существования современной библиотеки. Вузовские библиотеки проводят социологические исследования, используя полученные результаты для оценки своей деятельности.

Практика проведения регулярного опроса пользователей сложилась в НБ ЮУрГУ в 2003 г., когда было проведено большое исследование состояния качества обслуживания читателей, оценка работы библиотеки по всем параметрам. В рамках исследования было опрошено около 1000 респондентов, включающих различные группы и категории пользователей; сделаны принципиальные выводы о необходимых изменениях в системе обслуживания и работе библиотеки. Результаты этого анкетирования служат основой для сравнения данных в последующих исследованиях, для контроля изменений и реакции пользователей. Сравнительные показатели, приводимые далее, взяты именно из опроса 2003 г.

Исследование 2010 г. ставило своей задачей сбор информации о современном состоянии удовлетворенности пользователей работой библиотеки и определении пользовательских приоритетов. Для сбора информации была разработана анкета, содержащая четыре группы вопросов: Общая информация (о возрасте, частоте и целях посещения библиотеки, возможностях сетевого доступа); Электронные ресурсы; Услуги библиотеки; Условия и оценка работы библиотеки. Пользователям также предлагалось оценить собственные навыки поиска и переработки информации с помощью «Листа самооценки информационных умений», который являлся приложением к анкете.

Опрос проводился на базе справочно-информационного отдела НБ ЮУрГУ. В выборке представлены все основные категории пользователей: студенты, преподаватели и аспиранты университета. Общее количество респондентов составило 200 человек.

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По возрасту 90% участников опроса – молодые люди до 24 лет, 83,5% из них – студенты;

13% и 14% составляют соответственно аспиранты и преподаватели разных возрастных категорий; посторонних пользователей от 18 до 30 лет за-

регистрировалось – 2%; соотношение количества женщин и мужчин, принявших участие в опросе, практически равное: 48% и 50% соответственно.

Большая часть респондентов **посещают библиотеку** 1–2 раза в месяц (42,5%), 23,5% читателей еженедельно бывают в библиотеке (1–2 раза), около 17% обращаются в библиотеку несколько раз в год – от 1 до 6 раз.

Основные цели посещения: учеба – 81%, научная работа – 28%, досуг – 18,5%. Из других вариантов отмечено: решение социальных проблем, самообразование, разработка учебных курсов, просмотр новых поступлений.

Среди источников информации о литературе на первое место выходит Интернет – 63,5%, далее практически на равных – каталог библиотеки – 55,5% и преподаватели – 54,5%. Информацией полученной от библиотекаря пользуются 17% респондентов, практически так же – от друзей и знакомых – 16,5%.

Используются все виды ресурсов: 60,5% респондентов используют и печатные и электронные издания, но наблюдается тенденция увеличения предпочтения электронным документам – 30,5% ответов, в т.ч. 75% студентов; к печатным изданиям обращаются 28,5%, из которых 72% студентов. Это понятно, т.к. основная часть вузовских учебников существует пока в виде печатных изданий.

Основная часть респондентов (82%) считает себя **уверенными пользователями компьютера**, в т.ч. преподаватели, аспиранты и сотрудники (16%); 15% отнесли себя к начинающим пользователям, из которых 14% преподаватели.

2. ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ

Для доступа в Интернет основная часть участников опроса имеет в своем распоряжении домашний компьютер – 78%, в т.ч. портативный вариант – 43,5%; причем 33% отметили наличие того и другого. Эту возможность доступа используют все аспиранты, большинство студентов (65%) и преподавателей (78,5%); доступом из залов библиотеки пользуются 30% опрошенных, возможностями ПК кафедр и факультетов – 17,5%.

Сайт библиотеки ЮУрГУ большая часть респондентов использует *иногда* (32,5%). Более 25% отметили, что *впервые узнали* о наличии сайта, все они – студенты 1 курса и информация получена на лекциях по «Основам информационной культуры»; *редко* пользуются сайтом 21% респондентов, *часто* обращаются к нему – 14,5%.

Из числа студентов 55% посещают сайт иногда и редко, лишь 7% отметили постоянное его использование; часто сайтом пользуются аспиранты, преподаватели, сотрудники и посторонние – 51,5%.

Наиболее **востребованной услугой сайта** библиотеки является поиск информации по каталогу – 69,5%; 28% респондентов пользуются коллекцией электронных учебных пособий ЮУрГУ; достаточно популярен доступ к научным и учебным электронным ресурсам – 26,5%; 15% участников опроса интересовались информацией о библиотеке, размещенной на сайте.

К сожалению, немногие из отвечавших пользовались современными сервисами библиотеки: виртуальной справочной службой (6%) и электронной доставкой документов (2%).

По категориям пользователей ответы распределились достаточно предсказуемо:

– Студенты широко используют поиск по каталогу (79,8%), доступ к полнотекстовым электронным учебным пособиям (85,7%), информацию о библиотеке (83%);

– Аспиранты и преподаватели активно используют электронные ресурсы – 39,6% ответов.

Наиболее популярными ресурсами нашего сайта являются полнотекстовые Базы данных свободного доступа (33,5% ответов) и электронные библиотеки (29,5% ответов), их используют в равной степени студенты, аспиранты и преподаватели (открытые полнотекстовые БД – студенты – 70%, аспиранты и преподаватели – 28,3%; электронные библиотеки – 54% и 29% соответственно).

На 3 месте по использованию каталоги российских библиотек – 20,5%;

Примерно равное число пользователей обращается к полнотекстовым коммерческим Базами данных (19,5%) и электронным энциклопедиям и справочникам (18,5%); к каталогам зарубежных библиотек обращались 6% респондентов.

Не пользуются ресурсами сайта вообще 30,5%, из них – большинство студенты – 97%. Нужно помнить, что в опросе 50% составили студенты 1 курса, не имевшие до сих пор ни информации о библиотеке, ни потребности в использовании сайта библиотеки.

Среди полнотекстовых электронных ресурсов НБ ЮУрГУ наиболее популярны коллекции учебно-методических изданий ЮУрГУ (93%), сборники научных трудов ЮУрГУ (28%) и авторефераты диссертаций (16,5%). Обращений к Базе данных статей по истории ЮУрГУ отмечено 9,5%; БД по краеведению использовало 2,5% опрошенных; 9% дали ответ «не пользуюсь».

Статистика скачиваний материалов электронных коллекций библиотеки подтверждает востребованность учебно-методических пособий – 83%, а также показывает фактический рост обращений к аналитическим материалам: статьи по истории ЮУрГУ – 7,5%, статьи по краеведению – 9,7%.

По результатам поиска ресурсов больше всего получено ответов *иногда не нахожу* – 56%, из них студентов – 80%, аспиранты и преподаватели – 19,6%; ответ *нахожу всегда* дали 34,5%, из них студентов – 85,5%, преподаватели – 11,6%; неудовлетворенных пользователей оказалось 5,5 %; не обращались – 1,5%.

Учиться пользоваться электронными ресурсами наши посетители предпочитают *самостоятельно*: таких ответов 5%; из них студентов – 81,4%; если сравнить количеством респондентов по категориям, можно ска-

зять, что самостоятельно осваивают работу с электронными ресурсами НБ 63% студентов и 77% аспирантов и преподавателей.

39% отметили знания, полученные на занятиях по библиографии, студентов здесь – 91%; помощь библиотекаря-консультанта использовали 30% респондентов, в их числе 76% студентов, около 22% аспирантов и преподавателей; 12,5% используют помощь коллег и друзей; подсказки в поисковых системах используют 9,5% опрошенных; помощь преподавателя отметили 1,5%.

3. УСЛУГИ

Информацию об услугах библиотеки многие респонденты получают в нескольких вариантах: через сайт библиотеки – 42%; на занятиях библиотеки – 41,5%; через консультации библиотекарей – 27%; с информационных стендов библиотеки 18,5%; по рекомендации преподавателя – 16%; по рекомендации знакомых и коллег – 12%. Рекламные материалы библиотеки используют 7% респондентов; дополнительно отмечено получение информации по электронной почте (рассылки ЗЭР).

Студенты отметили получение информации, по большей части, через библиотеку: на ББЗ – 92%, через сайт НБ – 81%, с информационных стендов НБ – 75%; большую роль играют рекомендации преподавателей – 94%, а также знакомых и коллег – 66%; аспиранты и преподаватели активно используют сайт библиотеки (51,6%) и консультации библиотекарей (29%).

Информации и рекламы об электронных ресурсах библиотеки большинству респондентов достаточно – 76 % ответов, из них студентов – 89%; недостаточность информации отметили 32%, по большей части – студенты (69%).

Причем, анализируя ответы студентов, можно отметить такую закономерность: о сайте впервые узнал или не использую, работаю с ЭР самостоятельно, функцией Помощь не пользуюсь, к рекламным материалам и информации на стендах не прибегаю, к консультациям библиотекаря не обращаюсь, но информации и рекламы недостаточно!

Из дополнительных сервисов библиотеки активно используются:

- запись информации на сменный носитель – 43%;
- ксерокопирование – 42,5%;
- распечатка материалов на принтере – 28,5%;
- сканирование документов – 27,5%;
- поиск библиографической или полнотекстовой информации – 25%;

Очень мало востребованы услуги:

- составление списка литературы – 6,5%
- электронная доставка документов – 3%.

Наиболее активны при использовании дополнительных сервисов студенты – 82,9%; аспиранты составили 8,5%, преподаватели – 6,3%.

4. ОЦЕНКА УСЛОВИЙ РАБОТЫ В БИБЛИОТЕКЕ

Условия работы в библиотеке оценивают положительно (4 и 5 баллов) почти 92% респондентов, причем оценки в 5 баллов составляют 66,3%; отрицательных оценок в 1 и 2 балла менее 1,5%; оценок в 3 балла – 6,75%. Очень высоко в сравнении с 2003 г. оцениваются качество ресурсов и услуг (табл. 1 и 2), комфортность условий работы (табл. 3).

Таблица 1
Оценка качества и репертуара ресурсов и услуг

2010 год	5	4	3	1–2
Доступность фондов	53%	31%	12%	4%
Ассортимент услуг	62%	31%	6,5%	0,5%
Полнота информационных ресурсов	38%	55,4%	6,1%	0,5%
Информация об услугах и ресурсах	59%	27,5%	10,1%	3,4%
2003 год	отлично	хорошо		плохо
Поиск и получение информации	9,4%	75%		9,4%

Таблица 2
Оценка качества оказания услуг

2010 год	5	4	3	1–2
Квалификация персонала	81,5%	17%	1,5%	0
Отношение к пользователю	73%	20%	4,9%	2,1%
Качество обслуживания	74,5%	17,7%	6,7%	1,1%
2003 год		хорошо	удовл.	неудовл.
Квалификация персонала		52%	40%	8%
Работа персонала		9,4%	75%	9,4%
Работа консультационной службы		53%	21,5%	25,5%
Качественный уровень ББЗ		43,5%	30,5%	26%

Таблица 3
Оценка комфортности условий работы

2010 год	5	4	3	1–2
Наличие компьютерных мест	64%	27,4%	7,5%	1,1%
Удобство читальных залов	77%	16%	6,5%	0,5%
Режим работы	59%	27,5%	10,1%	3,4%
2003 год		хорошо	удовл.	неудовл.
Условия работы		49,7%	41,5%	4,9%
Режим работы		47%	46%	3,7%

Интересно, что показатели «личностные» набрали в 3–4 раза больше оценок в 5 баллов: квалификация персонала (145/30), отношение персонала к пользователям (133/37), качество обслуживания (134/32); так же оценены комфортность и обеспеченность оборудованием: удобство читальных залов

(139/29), наличие компьютерных рабочих мест (112/48), режим работы библиотеки (116/55).

Оценки в 3 балла составляют 6,75% от всех ответов, ими отмечены: доступность фондов – 11,6%, наличие информации об услугах и ресурсах – 9,7%, полнота информационных ресурсов и ассортимент услуг – 6%.

Отрицательных оценок (1–2 балла) насчитывается еще меньше – 1,46%: так оценили доступность фондов и наличие информации об услугах 6 человек; по 1–2 человека проявили недовольство по всем предложенным параметрам, за единственным исключением – *квалификация персонала* оценивается пользователями *только положительно*.

Дополняют приведенные выше оценки сравнительные данные причин раздражения в библиотеке (табл. 4).

Таблица 4

Причины для раздражения в библиотеке

Показатель \ Год	2003	2010
Долгое ожидание услуги	82,27%	нет
Шум в читальных залах	31,12%	нет
Неудобство работы в залах	23,00%	нет
Нехватка рабочих мест в залах	17–43%	1,1%
Отношение персонала:		
Невежливое	12,75%	2,1%
Невнимательное	10,84%	
Некомпетентное	6,40%	

Анализируя конкретные предложения, высказанные в адрес библиотеки по улучшению состава фондов и электронных ресурсов, условий работы, сервисов и услуг, можно сформулировать ожидания пользователей по улучшению работы библиотеки (формулировки из анкет приводятся без изменений):

Электронные ресурсы

- Больше мест для работы с компьютерами и ноутбуками
- Больше книг в электронной библиотеке, доступ к ней с домашнего ПК (пусть без копирования и сохранения)
- Необходима печатная инструкция по использованию ресурсов электронной библиотеки

Фонды

- Недостаточно книг по техническим дисциплинам

Услуги

- Сканеры – во все залы
- Проводить мероприятия, связанные с выходом новых книг
- Выдавать книги из читального зала на дом на 2-е суток

Условия работы

- Больше розеток для подключения ноутбуков

- Сделать уголок отдыха – трудно проводить долгое время за столом
- Кофе, еда

А положительные отзывы о работе и пожелания успехов стимулируют сотрудников к дальнейшему творческому поиску.

5. САМООЦЕНКА ИНФОРМАЦИОННЫХ УМЕНИЙ

Самооценка умений поиска информации

Пользователи библиотеки достаточно высоко оценивают свои навыки и умения по поиску информации:

Поисковыми системами Интернет пользуются 93,5% опрошенных, большая часть студентов и преподавателей (94% и 85,7% соответственно от числа респондентов данной категории), все аспиранты и сотрудники; всегда и часто – 93%, иногда – 6,9%, никогда – не отмечено.

Справочно-энциклопедические издания используют 43,5% респондентов; электронные и печатные версии практически в равной степени; интересно, что печатные издания энциклопедий и справочников остаются актуальными для 62% студентов; в том числе:

– печатные издания используют – всегда и часто 71,4%, иногда 24%, никогда 4,4% (студенты).

– электронные издания используют 97%, из них: всегда и часто 86,7% , иногда 10,5%, никогда 2,8% (студенты).

Интересно, что в основной анкете использование электронных энциклопедий и справочников отметили только 18,5% респондентов.

Каталоги библиотеки при поиске используют около 82% опрошенных, при этом:

– карточные каталоги, по большей части, используются иногда 41,9% (всегда – 14,4%, часто – 16%). Карточными каталогами из опрошенных пользуются 57% преподавателей, 54% аспирантов и сотрудников, 62% студентов; не используют вообще карточные каталоги примерно 1/5 часть студентов (17,4%).

– электронный каталог 72,2% респондентов используют всегда и часто; иногда – 23%, никогда – 4,7%.

В ответах студентов «всегда» или «часто» составляет 56,8%, у аспирантов – более 7%, у преподавателей – 5,9%, у сотрудников – 2,4%.

С библиографическими указателями знакомы и используют их иногда или часто – 48,5% опрошенных; всегда 14,3%, никогда 13,2% (студенты).

Редко или не используют их вовсе студенты – 47%; аспиранты и сотрудники – по 1,2%, преподаватели – около 2%.

Работают с *реферативными журналами* 70,7% респондентов, в т.ч.: студентов – 59%; большинство используют их иногда – 37%; часто – 24%, всегда используют РЖ – 9%; никогда не обращались к РЖ – 29%, из них студентов – 25,3%. Данные странные, и могут объясняться тем, что студенты 1 курса просто не поняли, о каких журналах идет речь – РЖ они в глаза не видели.

К функции «помощь», алгоритмам или схемам поиска прибегает 81% опрошенных; большей частью их используют иногда – 34%, частое использование отметили 29,5% и всегда обращаются к помощи 17% респондентов. Никогда не используют функцию помощи поисковых систем 19%, из них студентов – 79%.

Таким образом, можно отметить, что при поиске информации все категории пользователей отдадут предпочтение поисковым системам Интернет, их используют более 90% опрошенных.

Каталоги предпочитают электронные, желательно с сервисом доступа к полнотекстовым документам. Но к карточным каталогам все же периодически обращаются 30% студентов, а также преподаватели, аспиранты и сотрудники (1–2 %). Никогда не используют карточные каталоги или обращаются к ним иногда более половины опрошенных студентов (53%).

Большая часть респондентов пользуются *справочно-энциклопедическими изданиями* (96%), практически в равной степени – электронными и печатными версиями.

Библиографические указатели знакомы нашим пользователям, к ним обращаются иногда или чаще более 70% опрошенных – основная часть аспирантов, сотрудников, студентов и около четверти преподавателей.

К реферативным журналам никогда не обращались более 30% ответивших, из них четверть студентов. Более половины студентов дали ответ, что используют РЖ иногда и часто.

За объективность данных по РЖ и библиографическим пособиям нельзя поручиться, т.к. студенты 1 курса при заполнении анкет, вероятнее всего, не поняли, о каких изданиях и журналах идет речь – библиографические указатели и РЖ им пока вряд ли знакомы.

При поиске информации около 20% пользователей рассчитывает только на свои силы, 70% из них студенты.

Ответы всех групп респондентов позволяют выявить тенденцию на уменьшение роли традиционных форм поиска, (карточные каталоги, печатные справочные издания, библиографические указатели, РЖ) и увеличение использования электронных систем информации; необходимо отметить большую востребованность функций «помощи», заложенной в поисковых системах.

Самооценка умений переработки информации

Анализ ответов показывает, что более половины респондентов достаточно уверены в себе и при переработке информации:

Основная часть респондентов считает, что может самостоятельно составить *библиографическое описание* – 87% опрошенных. В том числе: на книги – 92%, на статьи – 91%, на ресурсы Интернет – 89%; большая часть из них студенты – около 70%. *Никогда* не смогли бы сделать такое описание от 8 до 10 % пользователей, в их числе: студентов 7–8%, аспирантов и преподавателей по 0,5%. *Иногда* составили бы библиографическое описание

любого документа – студенты – от 20 до 30%, аспиранты (15%), преподаватели (от 7 до 14% по ресурсам Интернет), большая часть сотрудников (75%).

Сделать ссылки на книги (статьи, ресурсы) могут 92% ответивших, из них: всегда – 30%, часто – 38%, иногда – 23%, никогда – 6%. Из числа студентов 56% делают это всегда и часто; никогда не делали ссылок всего 7,5% студентов, а также 0,6% сотрудников.

Библиографический список литературы не представляет трудностей для 70% опрошенных, иногда могут его составить 22,5%, никогда не делали этого 7%, из числа студентов. Интересно, что почти 60% студентов ответили, что всегда и часто (57,5%) могут самостоятельно составить такой список. Возможно, эта информация требует уточнения.

Также нет проблем с созданием *конспекта текста* для 98% респондентов; 66% студентов с этим справятся всегда и часто, не говоря об аспирантах и преподавателях; никогда не занимались этим 1,7% студентов.

Студенты не вполне уверены в своём умении составления различных документов, за исключением реферата – его может составить 2/3 ответивших (табл. 5).

Таблица 5

Самооценка умений составления аналитических документов

<i>Составление документов</i>	<i>Самооценка умения</i>	
	<i>Всегда и часто</i>	<i>Иногда и никогда</i>
Обзор публикаций по теме	35,4	49,2
Рецензия	36,9	47,7
Реферат	57,5	27,6
Аннотация	36,9	48,0
Тезисы	41,4	43,6
Резюме	40,9	44,8
Отзыв	44,1	41,2

Остальные позиции опроса по оценке навыков переработки информации довольно уверенно набрали положительных ответов от 85 до 90%; отрицательных ответов (никогда) зафиксировано от 15 до 17%.

В целом, около 90% респондентов в достаточной степени владеют навыками переработки информации.

Однако, если рассматривать навыки и умения студентов, необходимо обратить внимание на то, что около трети студентов затрудняются составить библиографическое описание издания; более 40% из них отмечают трудности при составлении обзора публикаций, написании рецензии, аннотации, тезисов, резюме и составлении отзыва; при написании аннотации, тезисов, резюме и отзыва около половины студентов испытывают сложности.

Доля аспирантов в ответах «иногда» и «никогда» по всему перечню вопросов составляет от 17 до 33% от общего числа опрошенных данной категории.

У преподавателей нет отрицательных ответов, за исключением описания ресурсов Интернет – 0,6%.

Таким образом, благодаря социологическому исследованию, можно сделать основные выводы:

- Состав активных пользователей библиотеки изменяется в пользу виртуальных.

- В качестве источника информации доминирует сеть ИНТЕРНЕТ.

- Востребованность ресурсной базы библиотеки изменилась в пользу ее электронной составляющей.

- Абсолютное большинство пользователей обладает высокой компьютерной грамотностью и имеет средства доступа в Интернет.

- Повышается роль библиотеки в обучении пользователей основам информационных знаний, навыкам поиска и переработки информации, формировании информационной культуры в целом.

- Появилась настоятельная необходимость в разработке разнообразных обучающих материалов (инструкций, алгоритмов, руководств, «помощи») для самостоятельного освоения и работы с сетевыми ресурсами, различными информационными системами и базами данных.

Результаты проведенного исследования дают основание констатировать положительное отношение пользователей к качеству оказания услуг, комфортности условий работы в библиотеке, а так же оценить деятельность библиотеки в целом как эффективную.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Опарина, О. Д. Социокультурная динамика библиотеки классического университета: дис. ... кан. пед. наук. – Челябинск, 2008. – 197 с. : ил.

2. Куракова, Е.В. Библиотечные ресурсы и услуги: социологическое исследование // Новая библиотека. – 2006. – № 2. – С. 28–35.

3. Маркова, В.Н. Изучение социокультурного пространства библиотеки // Научные и технические библиотеки. – 2006. – № 5. – С. 43–47.