

**С. Н. Рагозина**

*Фундаментальная библиотека Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета*

## **Оценка удовлетворённости читателей работой Фундаментальной библиотеки Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета**

Цель статьи – поделиться результатами анкетирования, проведённого в Фундаментальной библиотеке Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета. Применён метод письменного опроса, так как он более продуктивен, документален, гибок при получении и обработке информации. Выявлены и систематизированы результаты использования электронных образовательных ресурсов. Предпринята попытка проанализировать основные тенденции в работе библиотеки: какие новые приёмы и методы можно применять, каким вопросам стоит уделить больше внимания.

**Ключевые слова:** вузовские библиотеки, анкетирование, библиотечное обслуживание, удовлетворённость пользователей, Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет.

---

UDC 026:37.013+028.3

**Svetlana Ragozina**

*Fundamental Library, Perm State Pedagogical Institute, Perm, Russia*

## **Evaluating users' satisfaction with the services of Fundamental Library of Perm State Pedagogical University for the Humanities**

The author reviews the findings of the survey accomplished at the Fundamental Library of Perm State Pedagogical University for the Humanities. The questionnaire method was applied as an efficient, documentary, and flexible one in information acquiring and processing. Several aspects of efficiency of using digital education resources are evaluated. The author undertakes to analyze the trends in the Library activities: which new methods are advisable to apply, which problems need to be addressed.

**Keywords:** academic libraries, library users written survey, library services, user satisfaction, Perm State Pedagogical University for the Humanities.

To test the effectiveness of the use of electronic educational resources, their relevance, as well as to search for new services to different categories of users, a questionnaire was developed in the Fundamental Library of the Perm state humanitarian-pedagogical university. The most active participants were the full-time students from I to III courses – 79% of the total respondents. The results are published at <http://pspu.ru/press-centr/news?id=13007>. The first questions deal with attendance and quality of the library services. The need to visit the library 1-2 times a month was indicated by 36% of respondents, and several times a week – 34%. Only 30% of the respondents visit the library rarely, in case of emergency. 92% are satisfied with the library services, 7% are not. The set of questions concerns the use of electronic library systems (EBS). 67% of the respondents turn to EBS, 40% of teachers in the classroom recommend students to use EBS. Among the positive characteristics of the EBS respondents said: 24-hour access (46%), convenient functionality (22%), the possibility of partial copying (28%), services for reading books with the e-reader (30%). Printed documents are preferred by 58% of the total number of respondents. 82% students use Internet resources, we can safely say that the use of Internet resources by students will increase. 45% of respondents use the site of the library, 35% of them are full-time students. A virtual certificate was used by 15%. 48% of the respondents never visited the library page – this indicates that they either do not know about the existence of such a page of the university's website, or do not consider it useful for themselves. More than half of the respondents (52%) do not know that on the site of the library there are links to websites and full-text databases that can be useful in the learning process. The most effective form of promotion of electronic resources is individual consultation of users in the library. 78% of those polled ask for help from the library staff. 70% do not have difficulties in using the electronic catalog and databases, since the program of the course "Basics of Information Culture" for the first-year students provides training for the electronic catalog and electronic educational resources.

---

Сегодня в каждом вузе активно используются электронные образовательные ресурсы – они становятся необходимой составляющей учебного процесса. Для проверки эффективности ресурсов, их востребованности, а также для поиска новых информационных форм работы с различными категориями пользователей в Фундаментальной библиотеке Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета (ПГГПУ) была разработана специальная анкета.

Анкетирование провели в период с марта по декабрь 2016 г. Анкеты заполняли студенты следующих факультетов: филологического, естествен-

но-научного, исторического, физического, педагогики и методики начального обучения, информатики и экономики, иностранных языков дневной и заочной форм обучения. Анкетирование проводилось в справочно-информационном отделе и читальных залах, что обеспечило полный возврат анкет. Отчёт по результатам анкетирования был опубликован на сайте университета (<http://pspu.ru/press-centr/news?id=13007>).

Анкета содержала 11 вопросов, к каждому из которых было предложено несколько вариантов ответов – на выбор респондента. Условно вопросы анкеты были разделены на блоки.

Первый блок касался вопросов посещения и качества обслуживания библиотеки. Потребность посещать библиотеку 1–2 раза в месяц указали 36% респондентов, несколько раз в неделю – 34%. Лишь 30% ответивших посещают библиотеку редко, в случае крайней необходимости. 92% удовлетворены качеством обслуживания в библиотеке, но 7% – нет по разным причинам.

Самое активное участие в анкетировании приняли студенты дневной формы обучения с I по III курс – 79% от общего числа респондентов.

Следующий блок вопросов – об использовании электронно-библиотечных систем (ЭБС), доступ к которым обеспечивает Фундаментальная библиотека ПГГПУ. Студентов спросили о возможностях использования ЭБС, поиска в них рекомендуемой преподавателями учебной литературы, о полноте получения информации.

К ЭБС обращается 67% опрошенных, что свидетельствует о их важной роли в учебном процессе. 40% преподавателей на занятиях рекомендуют студентам использовать ЭБС, но 5% респондентов отметили, что не получали от преподавателей никакой информации о возможности обращения к электронным ресурсам.

Среди положительных характеристик использования ЭБС респонденты отметили: круглосуточный доступ (46%), удобный функционал (22%), возможность частичного копирования (28%), сервисы для чтения книг в ридере онлайн (30%). Важно, что читатели пользуются электронными ресурсами библиотеки в удобное для них время.

На сайте университета библиотека информирует пользователей о предоставлении электронных образовательных ресурсов. В связи с этим необходимо знать, обращаются ли читатели к странице сайта библиотеки ПГГПУ, какие ресурсы предпочитают – печатные документы, полнотекстовые электронные учебники из ЭБС, пользуются ли такими услугами библиотеки, как виртуальная справка и электронная доставка документов.

Печатные документы предпочитают использовать 58% от общего числа опрошенных. Учебники, рекомендованные преподавателями, находят в ЭБС более половины всех респондентов – 67%. Чаще всего студенты используют интернет-ресурсы (82%), т.е. они самостоятельно решают учебно-познавательные задачи с помощью средств интернета. Следовательно, можно смело утверждать, что использование студентами интернет-ресурсов будет возрастать.

Страницей библиотеки на сайте ПГГПУ пользуются 45% респондентов, 35% среди них – студенты дневной формы обучения. Виртуальной справкой воспользовались 15%. Никогда не заходили на страницу библиотеки 48% опрошенных – это говорит о том, что они либо не знают о существовании такой страницы сайта университета, либо не считают её полезной для себя. Более половины опрошенных (52%) не знают о том, что на странице сайта библиотеки представлены ссылки на сайты и полнотекстовые базы данных по различным областям науки, которые могут быть полезны читателям в процессе обучения.

Наиболее эффективная форма продвижения электронных ресурсов – индивидуальное консультирование пользователей в библиотеке. 78% опрошенных обращаются за помощью к сотрудникам библиотеки. У 70% не возникает трудностей в использовании электронного каталога и баз данных, так как в программе курса «Основы информационной культуры» для первокурсников предусмотрено обучение работе с электронным каталогом и электронными образовательными ресурсами, доступ к которым имеет Фундаментальная библиотека ПГГПУ. Благодаря занятиям, проводимым в рамках курса, повышается информационная грамотность наших читателей, развивается умение самостоятельно вести поиск литературы.

Результаты социологического исследования показали, что необходимо продолжать информационную работу по продвижению электронных образовательных ресурсов Фундаментальной библиотеки ПГГПУ. Отметим, что использование электронных ресурсов способствует формированию у студентов профессиональной компетентности будущих специалистов. Насколько же пользователи будут способны самостоятельно обращаться к электронным образовательным ресурсам, покажет дальнейшее анкетирование.

---

*Svetlana Ragozina, Deputy Director, Fundamental Library, Perm State Pedagogical Institute;*  
ragozina@pspu.ru  
24, Sibirsкая st., 614990 Perm, Russia