

УДК 027.7
ББК 78.347.61

СОВРЕМЕННАЯ БИБЛИОТЕКА ВУЗА В ОЦЕНКЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

© Н. В. Огурцова *, И. А. Фалалеева **, 2013

* Омский государственный университет им. Ф. М. Достоевского
644077, г. Омск, пр. Мира, 55а

** Библиотека Омского государственного университета путей сообщения
644046, г. Омск, пр. Маркса, 35

Описан опыт и результаты мониторинга вкусов и предпочтений, библиотечного поведения пользователей-студентов

Ключевые слова: пользователи, студенты, опрос, библиотека вуза.

The experience and results of monitoring of tastes, preferences and library behavior of students as users are described.

Key words: users, students, interview, a university library.

Цель научной библиотеки Омского государственного университета путей сообщения (ОмГУПС) – развиваться в соответствии с интересами и потребностями своих пользователей. Поэтому на протяжении нескольких лет ОмГУПС проводит оперативные опросы (мониторинг) пользователей-студентов, отслеживая изменения в их вкусах и предпочтениях, библиотечном поведении для предупреждения критических ситуаций. В статье приводятся результаты опросов студентов за три года (2010–2012). В течение этого периода в анкетировании приняли участие 222 студента.

Первый вопрос касался частоты посещений отделов библиотеки (табл. 1).

Два самых популярных среди студентов отдела библиотеки на протяжении трех последних лет – Информационный центр и Центр библиотечного обслуживания. Востребованность со стороны пользователей библиотеки Информационного центра вызвана в первую очередь возможностью бесплатного доступа к сети Интернет и получения дополнительных сервисных услуг, что, несомненно, является приоритетным для студентов вуза на протяжении всего периода обучения. Центр библиотечного обслуживания привлекает студентов наличием необходимой учебной литературы.

Наименее посещаемым оказался Абонемент художественной литературы. При этом посещаемость этого отдела продолжает падать.

Поскольку пользователи приходят в библиотеку с определенной целью, один из вопросов анкеты устанавливал основные цели посещения научной библиотеки (табл. 2).

Т а б л и ц а 1

Посещение студентами отделов библиотеки в 2010–2012 гг., %

Отдел	2010	2011	2012	Средний показатель
Центр гуманитарных знаний и медиаресурсов	19	19	18	18,6
Информационный центр	60	61	64	61,6
Абонемент художественной литературы	6	5	3	4,7
Центр библиотечного обслуживания	28	29	32	29,6
Читальный зал экономической литературы	18	19	22	19,6
Читальный зал научно-технической литературы	9	8	8	8,3
Научно-библиографический отдел	7	6	8	7,0

На протяжении всех исследуемых лет первопричиной обращения в библиотеку является образовательная деятельность студента. Именно поэтому самый высокий целевой показатель у варианта: «Найти информацию по конкретной теме».

Т а б л и ц а 2

Цели посещения библиотеки пользователями
в 2010–2012 гг., %

Цель	2010	2011	2012	Средний показатель
Найти информацию по конкретной теме	45	50	56	50,3
Воспользоваться Интернетом	52	50	48	50,0
Получить доступ к базам данных	41	41	43	41,6
Посмотреть выставки, посетить мероприятие	4	5	6	5,0

По той же причине привлекателен доступ к интернет-ресурсам и базам данных, хотя средний показатель этой цели посещения библиотеки снизился. Это можно объяснить развитием технических средств, облегчающих доступность баз данных вне библиотеки и в любое время суток, появлением мобильного Интернета.

Значительно меньший интерес студенты ОмГУПС проявляют к выставкам и массовым мероприятиям, хотя для определенной читательской аудитории он остается стабильно устойчивым.

Ожидания студентов найти в библиотеке нужную информацию оправдываются в более чем 70% случаев. Доля абсолютного прироста получения релевантной информации на сегодняшний день составляет 7%. Одновременно снижается процент неудачного поиска информации (табл. 3).

Студентам также был задан вопрос, касающийся степени удовлетворенности фондом, при этом предлагалось оценить не фонд в целом, а его подфонды (табл. 4).

Увеличивается неудовлетворенность подфондами научно-технической и художественной литературы.

Т а б л и ц а 3

Результат ответа на вопрос «Всегда ли Вам удается найти в библиотеке нужную информацию?»
в 2010–2012 гг., %

Ответ	2010	2011	2012
Практически всегда удается	73	76	81
Иногда удается, иногда не удается	13	12	8
Чаще не удается	9	8	8
Никогда не удается	5	4	3

Т а б л и ц а 4

Удовлетворенность студентов подфондами библиотеки в 2010–2012 гг., %

Литература	2010		2011		2012	
	+	-	+	-	+	-
Учебная	93	7	95	5	99	1
Справочная	89	11	91	9	95	5
Научно-техническая	90	10	87	13	85	15
Экономическая и правовая	85	15	87	13	87	13
Художественная	86	14	84	16	82	18

Примечание: «+» – подфонд удовлетворяет запросы студентов, «-» – не удовлетворяет.

Информирование читателей о ресурсах библиотеки происходит через разные каналы (табл. 5).

Т а б л и ц а 5

Источники получения информации читателями о ресурсах библиотеки в 2010–2012 гг., %

Источники	2010	2011	2012	Средний показатель
Объявления/стенды	3	3	2	2,6
От библиотекаря	21	20	21	20,7
От преподавателя	53	52	48	51,0
Сайт библиотеки	22	24	28	24,7

В основном студенты-пользователи узнают о новых ресурсах библиотеки за счет преподавателей, но доля этого источника снижается. Одновременно увеличивается популярность библиотечного сайта. Стабильно информация о ресурсах библиотеки поступает к студентам непосредственно от библиотекаря – наиболее достоверного и привычного источника. Меньше всего студенты обращают внимание на стенды и объявления.

В целом мониторинг мнения студентов позволяет считать, что большинство респондентов удовлетворено качеством библиотечного обслуживания и комфортностью библиотечной среды ОмГУПС; наблюдаются некоторые изменения отраслевого спектра информационных запросов пользователей.

Для того чтобы библиотека продолжила развиваться с учетом интересов своих пользователей, исходя из результатов исследования, необходимо:

- продолжать развивать ресурсную базу библиотеки (приобретение электронных ресурсов);

- активизировать рекламу по продвижению услуг библиотеки;
- усовершенствовать сайт библиотеки (развитие информационных блоков, расширение интерактивных возможностей);
- постоянно пополнять фонд художественной литературы новыми произведениями.

Таким образом, изучение мнений пользователей библиотеки помогает своевременно обозначать проблемы, разрабатывать тактику и стратегию их минимизации, либо устранения.

Материал поступил в редакцию 19.12.2012 г.

Сведения об авторах: *Огурцова Наталья Васильевна – кандидат педагогических наук, доцент кафедры библиотечно-информационной деятельности факультета филологии и медиакоммуникаций, тел.: (381) 267-06-20, e-mail: ogurissova_na@mail.ru,*

Фалалеева Ирина Александровна – кандидат философских наук, директор библиотеки, тел. (381) 231-07-11, 8-905-923-62-49, e-mail: bibl@omgups.ru