

УДК 316

В. П. Баймухаметова¹, С. В. Шулипина²

¹e-mail: baimuhametova@mail.ru; ²e-mail: newlibrary11@yandex.ru

Красноярский государственный педагогический университет им. В. П. Астафьева,
Красноярск, Россия

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ОПРОСЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВУЗОВСКОЙ БИБЛИОТЕКИ

В статье представлен опыт научной библиотеки КГПУ им. В. П. Астафьева в проведении социологических опросов пользователей, рассказано о влиянии результатов исследований на деятельность библиотеки.

Ключевые слова: библиотечное обслуживание, информационная среда, электронные ресурсы, инфраструктура библиотеки, система менеджмента качества.

Vera P. Baymukhametova¹, Svetlana V. Shulipina²

¹e-mail: baimuhametova@mail.ru; ²e-mail: newlibrary11@yandex.ru

Astafiev Krasnoyarsk State Pedagogical University, Krasnoyarsk, Russia

SOCIOLOGICAL SURVEYS OF USERS AS A TOOL FOR IMPROVING THE EFFECTIVENESS OF THE UNIVERSITY LIBRARY

The article presents the experience of the scientific library of KSPU named after V. P. Astafiev in conducting sociological surveys of users and the impact of research results on the library's activities.

Keywords: Library services, information environment, electronic resources, library infrastructure, quality management system.

Эффективность библиотечно-информационного обслуживания во многом зависит от знания информационных потребностей пользователей конкретной библиотеки. В соответствии с основополагающими принципами системы менеджмента качества степень удовлетворенности пользователей представляет собой наиболее значимый критерий, позволяющий судить о результативности деятельности библиотеки. Классическая социология относит социологические опросы к одному из самых эффективных способов получения объективной информации об общественном мнении по поводу того или иного события, получения информации о соответствии получаемых резуль-

татов ожиданиям, об удовлетворенности потребителей уровнем обслуживания, ассортиментом услуг, качествами персонала и т. д.

Информационные запросы пользователей вузовских библиотек имеют свою специфику. Они связаны, прежде всего, с образовательным процессом и научно-исследовательской деятельностью в вузе. Но вместе с тем каждый конкретный пользователь имеет свои предпочтения в получении информации по форме, содержанию, полноте, оперативности и прочее. Для того чтобы узнать эти конкретные предпочтения, библиотекой проводятся социологические опросы. Предметом социологических исследований являются инфраструктура научной библиотеки, ассортимент информационных ресурсов и услуг, режим работы библиотеки и др. Данные, полученные при изучении мнения пользователей, важны для практического применения по улучшению деятельности библиотеки, они учитываются при планировании и разработке новых продуктов и услуг, совершенствовании процессов деятельности.

Отправной точкой для кардинального изменения библиотеки и выхода на новый виток развития послужили результаты социологического исследования 2012 г. «Создание новой информационно-образовательной среды для самостоятельной образовательной, научно-исследовательской и инновационной деятельности студентов, аспирантов и преподавателей университета». Целью опроса являлось получение данных об информационных потребностях пользователей, востребованности университетской библиотеки и степени её комфортности для читателей, а также о необходимости открытия нового структурного подразделения библиотеки – Информационного центра самостоятельной работы и пожеланий к его работе.

В опросе принимало участие 586 человек. Исследование показало, что пользователи хотят видеть библиотеку как современное комфортное информационное пространство с новым уровнем сервиса, которое будет соответствовать их образовательным и досуговым потребностям. Пожелания респондентов по организации пространства библиотеки, качеству информационного обеспечения и уровню библиотечного сервиса были учтены при организации Центра самостоятельной работы студентов и дальнейшей деятельности библиотеки.

В результате реализованных инфраструктурных изменений, с учетом высказанных предложений участников социологического опроса библиотека стала одной из самых востребованных локаций в университете. Изменения, произошедшие в библиотеке в период с 2012–2016 гг., показали ожидаемые результаты. Повысилась привлекательность библиотеки для студентов, которые проводят здесь значительную часть своего времени, предназначенного как для самостоятельной подготовки к учебным занятиям, так и для внеучебной деятельности.

При проведении следующих социологических опросов мы ставили цель – узнать мнение пользователей об измененной инфраструктуре науч-

ной библиотеки, ассортименте имеющихся электронных ресурсов, информационных продуктов и услуг. В 2016 г. был проведен социологический опрос «Удовлетворенность пользователя качеством информационно-образовательной среды Научной библиотеки КГПУ им. В. П. Астафьева», в котором приняло участие 421 человек. Результаты социологического опроса показали, что качество информационно-образовательной среды Научной библиотеки КГПУ им. В. П. Астафьева респонденты оценили достаточно высоко. Наиболее высокие оценки у пользователей получили компетентность и доброжелательность сотрудников, работающих в отделах обслуживания, и комфортность среды научной библиотеки. Лишь 4 % респондентов высказали определенное недовольство.

Участники опроса отмечали стильный дизайн, удобные рабочие места, наличие мини-офисов, открытый доступ к фонду, техническое оснащение библиотеки. Таким образом, в целом созданная информационно-образовательная среда в научной библиотеке получила высокую оценку. Но были высказаны предложения для улучшения качества некоторых услуг: скорости работы сети Интернет; обновлению программного обеспечения для читательских АРМов, увеличению компьютерных мест, особенно индивидуальных с дополнительным оборудованием, качеству библиотечного фонда. Также ряд опрошенных внесли предложения по дополнительным платным услугам, которые были учтены, и новые услуги добавлены в прейскурант платных услуг.

Научная библиотека старается с помощью социологических опросов своих пользователей понять проблему и найти способ ее решения. Важным предметом социологических опросов в практике научной библиотеки является изучение читательского спроса на электронные ресурсы. Так, в 2017 г. библиотека столкнулась с проблемой низкого использования полнотекстовых электронных ресурсов. Чтобы понять причины неэффективного использования полнотекстовых электронных ресурсов в образовательной деятельности, был проведен социологический опрос о степени осведомленности и использования электронных ресурсов библиотеки студентами университета.

Проведенное исследование показало, что низкое использование читателями полнотекстовых ресурсов библиотеки возможно по причине недостаточного уровня информационной компетенции и отсутствия навыков работы с данным контентом. По результатам исследования были обозначены меры для повышения использования электронных ресурсов. Особое внимание уделялось популяризации сайта научной библиотеки как источника информации об услугах и сервисах библиотеки, практическим занятиям со студентами по использованию электронных ресурсов.

На следующем этапе, в 2018 г. был проведен социологический опрос «Качество библиотечно-информационного обслуживания преподавателей

КГПУ» для понимания уровня информационной компетентности преподавателей в части знания и использования электронных ресурсов. Итоги социологического исследования показали, что менее половины всех опрошенных преподавателей знают и используют в работе внешние полнотекстовые ресурсы, поэтому необходимо было активизировать деятельность научной библиотеки в этом направлении. Совместно с администрацией университета были приняты следующие меры: подготовлен приказ об обязательной регистрации преподавателей университета во всех имеющихся в доступе ЭБС, составлен график групповых консультаций по работе с электронными ресурсами для кафедр университета. Обязательным стало включение в рабочие программы дисциплин полнотекстовых электронных ресурсов, находящихся в доступе для университета. Научная библиотека подготовила Регламент составления карт литературы в рабочих программах дисциплин.

В результате проведенной работы преподаватели и студенты стали активными пользователями электронных ресурсов, что подтверждается статистикой использования ресурсов. Это положительно сказалось и при переходе на дистанционное обучение в период пандемии COVID-19. Обучающиеся университета, попав в условия удаленной работы и обучения, оказались грамотными и уверенными пользователями электронных ресурсов. Они с легкостью адаптировались к ситуации, когда необходимо было бумажные носители полностью заменить электронными. Знание ассортимента электронных ресурсов и умение ими пользоваться помогло при подготовке к занятиям, написании курсовых и выпускных квалификационных работ, а также при создании электронных курсов.

Таким образом, проведение социологических опросов в рамках мониторинга информационного поведения пользователей позволяет проследить изучаемые вопросы в динамике, выявить намечающиеся тенденции и использовать полученные данные для оперативного реагирования на изменение информационных потребностей пользователей. Поэтому библиотека планирует продолжать работу, направленную на оценку качества и рентабельности предоставляемых информационных услуг, изучение своей роли и места в информационной образовательной среде университета.

Список литературы

1. Баймухаметова В. П. Создание открытого пространства в вузовской библиотеке: от идеи до реализации // Информационный бюллетень РБА / сост. В. М. Суворова; гл. ред. М. Д. Афанасьев. М.: ФГБУК «Государственная публичная историческая библиотека России», 2017. № 80. С. 53–55.

2. Баймухаметова В. П., Шулипина С. В. Создание инновационной инфраструктуры вузовской библиотеки как результат реализации программы стратегического развития вуза // Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В. П. Астафьева. 2014. № 4 (30). С. 33–36.

3. Баймухаметова В. П., Шулипина С. В. Проектный менеджмент в управлении библиотекой университета // Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В. П. Астафьева. 2013. № 4 (26). С. 218–223.