Министерство образования и науки
Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего
образования
«УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор

_____Т.В. Катранджиева

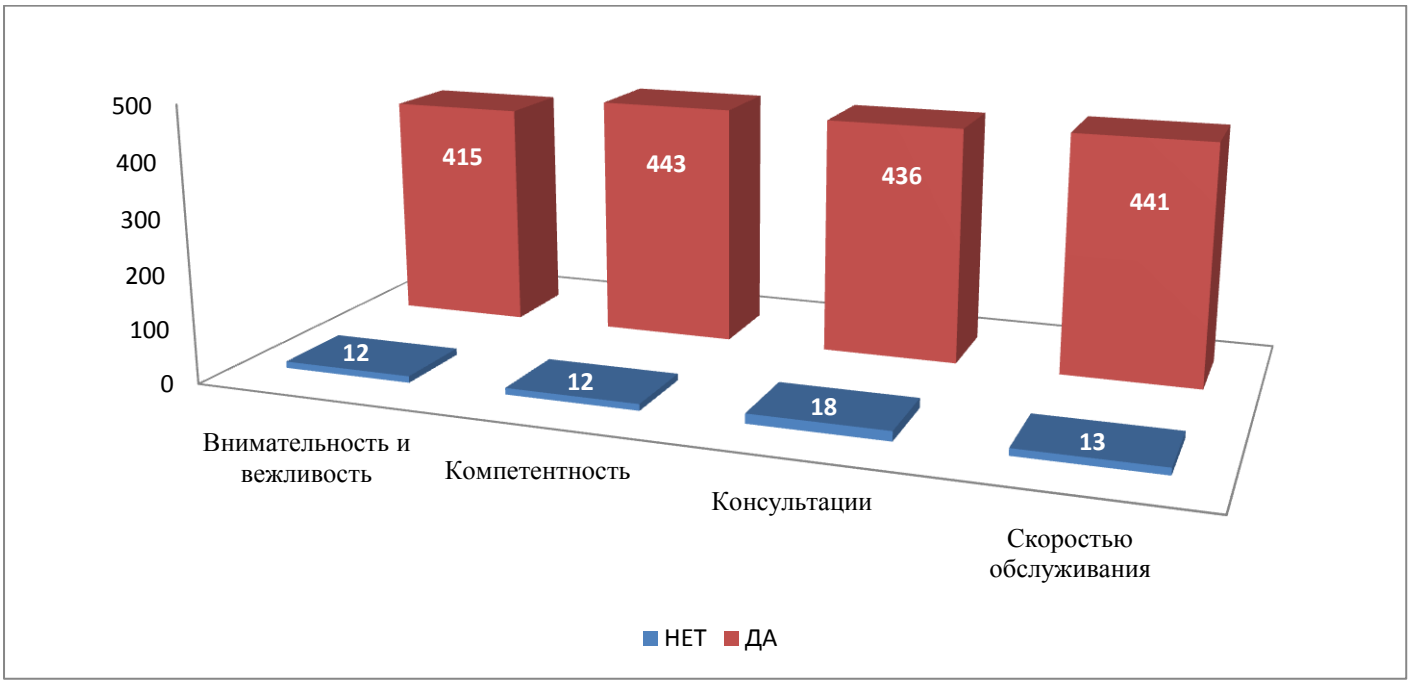
Информационно-интеллектуальный центр –
Научная библиотека
19 марта 2016 г.
г. Екатеринбург

Анализ анкеты «Удовлетворенность
пользователей ИИЦ – Научной библиотеки
УрГПУ библиотечными услугами»

Объект исследования: пользователи ИИЦ-НБ УрГПУ (студенты, преподаватели, посторонние читатели). Метод сбора информации: опрос в местах предоставления услуг. Объем выборки: 476 человек.

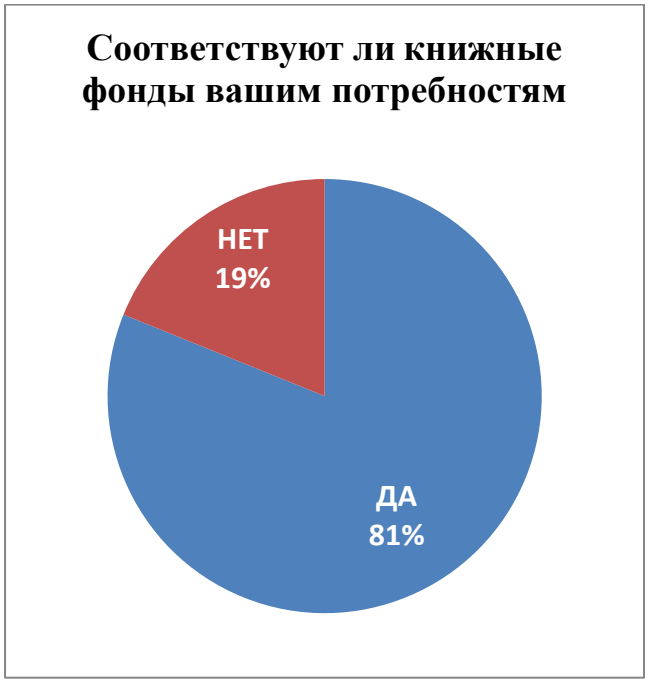
Первый блок вопросов оценивает качество взаимодействия с сотрудниками библиотеки.

Исследование показало, что 87% респондентов удовлетворены внимательностью и вежливостью сотрудников библиотеки, 93% - удовлетворены компетентностью сотрудников, высокий уровень консультаций отмечают 92% опрошенных пользователей, скорость обслуживания приемлема для 93% читателей.



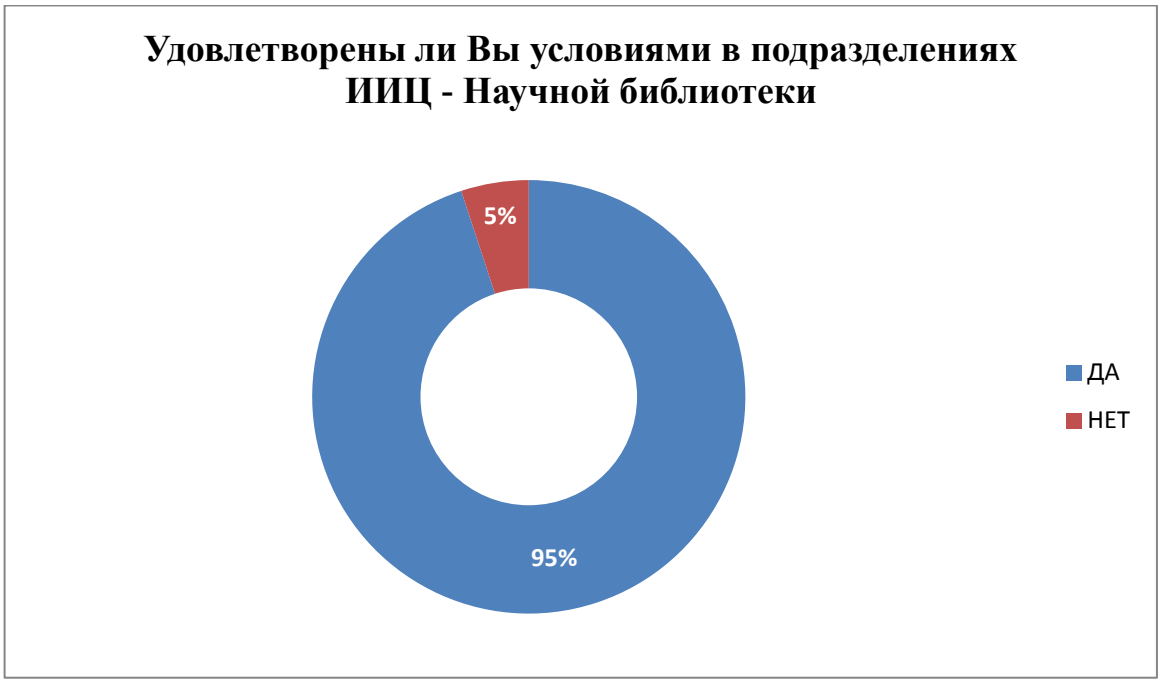
Второй блок вопросов определяет степень удовлетворенности самой процедурой получения услуги.

К сожалению, только 76% читателей считают, что книжные фонды полностью соответствуют их потребностям, а качеством услуг удовлетворены лишь 72% респондентов.



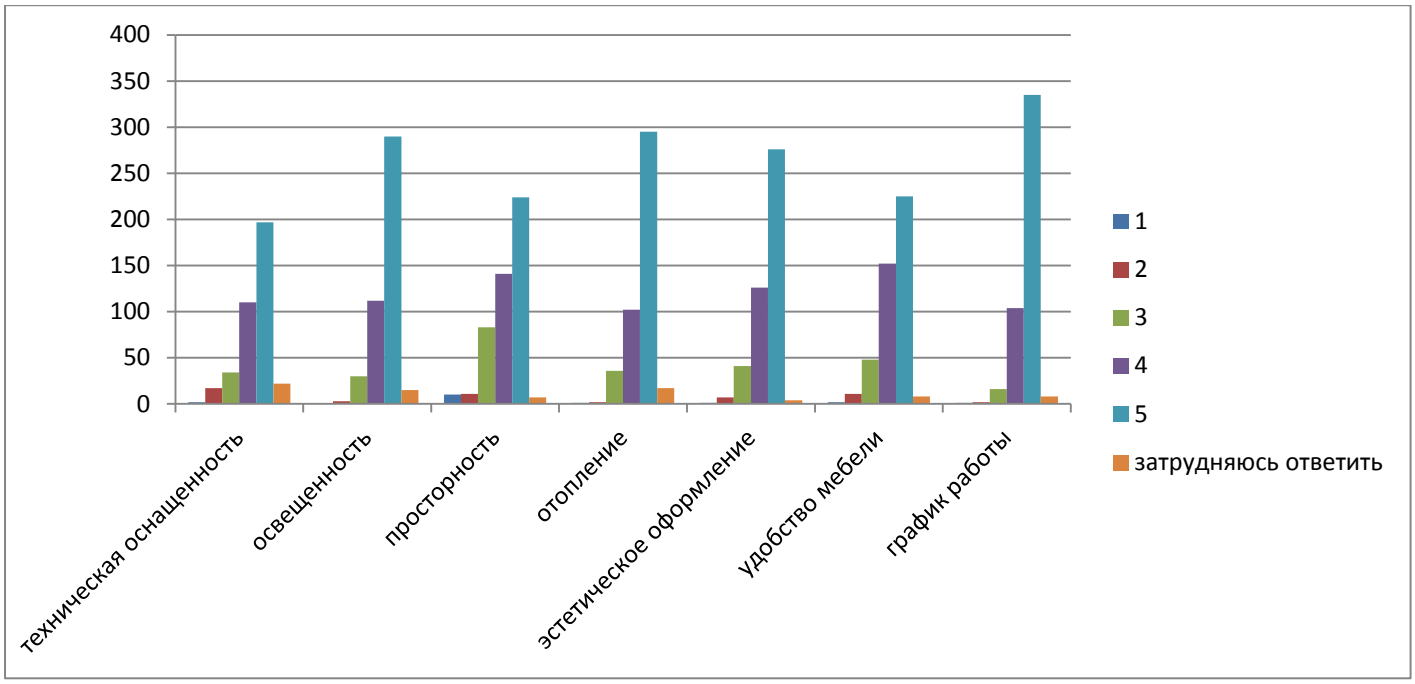
Читатели считают, что в фонде мало книг по современной художественной литературе, а также литературы зарубежных издательств.

Следующий блок вопросов посвящен оценке качества помещений, в которых предоставляются услуги.



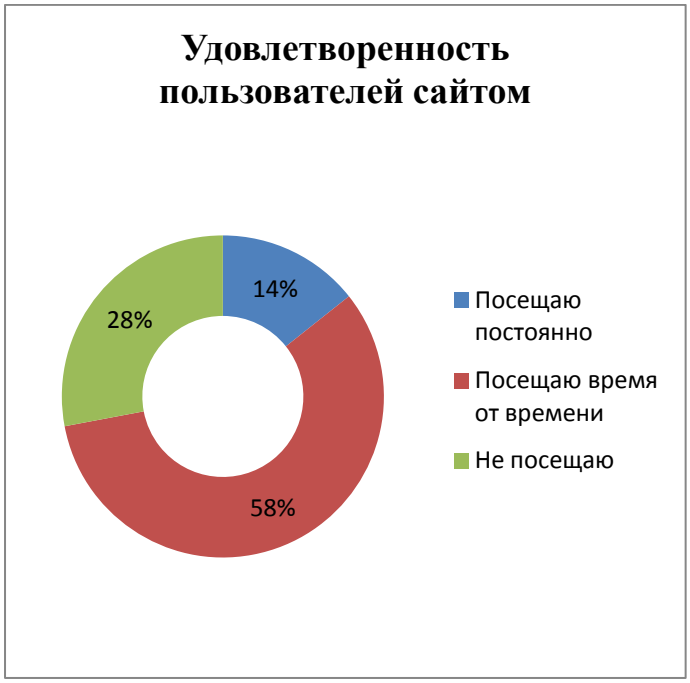
Радует то, что 91% пользователей отмечают удовлетворенность качеством помещений. Респонденты высоко оценили такие параметры как техническая оснащенность, освещенность, просторность, удобство мебели, качество работы

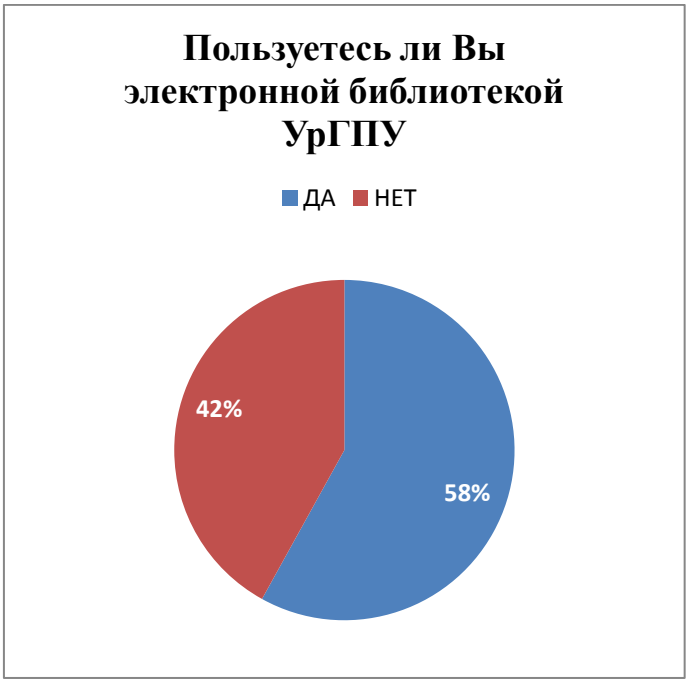
системы отопления, эстетическое оформление помещений. График работы удовлетворяет 92% наших читателей.



Вместе с тем читатели отмечают нарушение «режима тишины» в Электронном читальном зале, устаревшие компьютеры, старое программное обеспечение, недостаток посадочных мест в отделе обслуживания на КЛ,9. Имеются единичные пожелания об изменении графика работы в субботу.

Следующий, очень важный блок, посвящен анализу удовлетворенности пользователей сайтом. Студенты отмечают отсутствие мобильного приложения сайта и неудобство его использования с мобильных телефонов.





Опрос показал, что удовлетворенность сайтом отмечает 71%. 56% - пользуются услугами электронной библиотеки университета.

Анализ анкетирования выявил, что качество обслуживания характеризует степень соответствия предоставляемых библиотекой услуг и инфраструктуры их предоставления потребностям и ожиданиям пользователей.

Проведенное исследование продемонстрировало высокий уровень удовлетворенности пользователей ИИЦ – Научной библиотеки УрГПУ качеством предоставляемых ими услуг.

Результаты опроса показывают, что одним из основных ожиданий читателей является улучшение качества книжного фонда – это поступления современной художественной литературы, а также литературы зарубежных издательств.

Исследование выявило удовлетворенность качеством помещений и технической оснащенностью, но вместе с тем и желание пользователя работать, используя новые компьютеры с современным программным обеспечением.

Зам. директора по
информационным технологиям С.Н. Самошина