

КАЧЕСТВЕННОЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ
В ЧИТАЛЬНЫХ ЗАЛАХ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ USARB: ПО

РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ

THE SURVEY RESULTS ON HIGH QUALITY INFORMATION SERVICES IN THE
READING ROOMS OF THE UNIVERSITY LIBRARY

VALENTINA VACARCIUC
ALIONA PURICI

Abstract: *The article presents the results of a questionnaire survey conducted in the Scientific Library of Balti State University regarding the quality of the provision of information services to users.*

Keywords: quality of service, information services, information needs assessment of the views of users, questionnaire.

Обслуживание пользователей является ведущей функцией библиотек, именно обслуживание часто, изменяет и направляет работу всех подразделений и осуществляемые ими технологические процессы. Качественное обслуживание формирует образ библиотеки в глазах ее читателей и, в конечном итоге, предопределяет место библиотеки в учреждении, организации и обществе.

Поэтому, постоянное изучение рынка информационных услуг, требований современного читателя и умение быстро и своевременно выявить, проанализировать и спрогнозировать его информационные потребности на завтра, приобретают актуальное значение для каждой библиотеки.

Качество обслуживания в библиотеке зависит от правильно организованной деятельности всех библиотечных процессов: начиная от комплектования фонда и заканчивая, непосредственным предоставлением пользователю библиотечно-информационных услуг. Следовательно, для изучения качества обслуживания необходимо постоянное исследование всех этих процессов, а также услуг, предоставляемых библиотекой. Сотрудниками Научной Библиотеки Бельцкого Государственного Университета им. „Алеку Руссо” было проведено анкетирование среди пользователей, на тему «*Качественное предоставление информационных услуг в читальных залах Научной Библиотеки USARB*».

Оценка мнений пользователей относительно качества предоставления библиотечных услуг была проведена методом социологического анкетного опроса.

Исследование было нацелено на изучение эффективности использования ресурсов библиотеки (фонды, каталоги, компетентность персонала, услуги, комфортность условий) в соответствии: с потребностями пользователей, а также получение дополнительной информации для усовершенствования и повышения качества информационного обслуживания читателей.

Задачи анкетирования:

- рассмотреть тенденции развития читательских запросов;
- выявить основные требования и трудности, возникающие у пользовате-

- лей, посещающих читальные залы;
- определить наиболее значимые качества, которыми должен обладать библиотекарь с точки зрения читателя;
- раскрыть степень заинтересованности и готовности читателя к работе с информационными технологиями;
- выявить изменение читательских запросов, мнение пользователей об уровне услуг и качестве обслуживания;
- узнать их конкретные предложения по улучшению жизнедеятельности библиотеки.

Гипотеза исследования заключается в том, что повышение качества информационного обслуживания, совершенствование, непрерывное улучшение и модернизация услуг Научной Библиотеки USARB осуществляется на основе эффективной обратной связи с пользователями.

Для проведения исследования была разработана анкета, которая содержала 12 вопросов, закрытого и полужакрытого типа. Анкетирование проводилось в феврале 2015 года. Анкеты были распределены во всех читальных залах.

Объектом исследования стали пользователи библиотеки, общее количество которых составило 50 человек: студенты – 43(86%), магистранты – 2(4%), преподаватели – 2(4%), учащиеся педагогического колледжа им. „Ion Creangă” – 3(6%).

Анализ данных по факультетам: Филологический факультет – 22(44%), Факультет реальных наук, экономики и окружающей среды – 11(22%), Факультет образования и искусств – 7(14%), Факультет права и социальных наук – 7(14%).

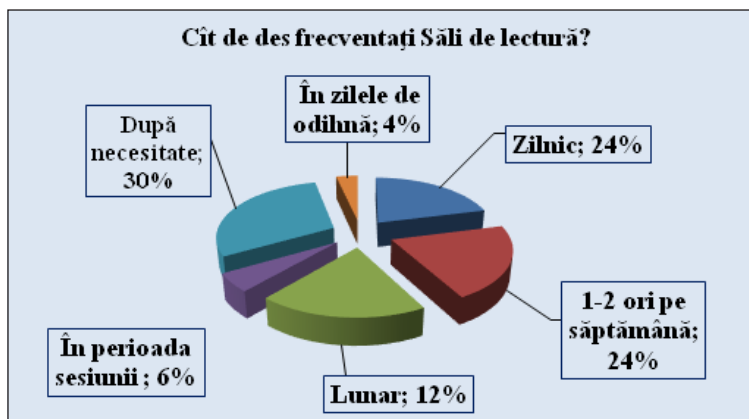
По годам обучения данные распределились следующим образом: III курс – 18 (36%), IV курс – 12 (24%), I курс – 9 (18%), II курс – 7 (14%).

По форме обучения: дневное отделение 92% и заочное 4%.

Презентация и интерпретация результатов.

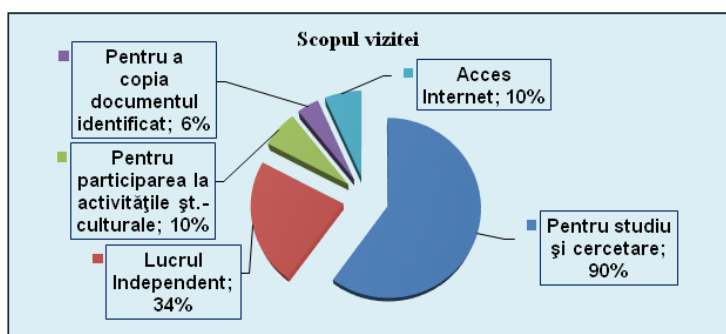
1. На вопрос, «Как часто посещаете читальные залы?», динамика посещений распределилась следующим образом:

По необходимости – 30%; Ежедневно – 24%; 1-2 раза в неделю – 24%; Ежемесячно – 12%; В период сессии – 6%; По выходным дням – 4%.

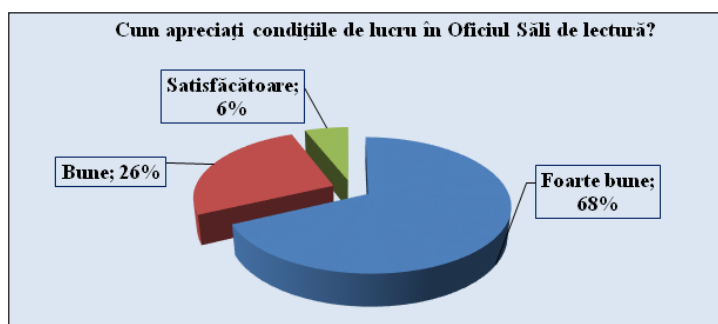


Отметим, что довольно большая часть респондентов часто пользуется услугами читальных залов, что демонстрирует необходимость услуг Библиотеки.

2. Основными функциональными характеристиками в мотивации посещения пользователем библиотеки являются: *посещение для обучения и исследований* – 90%; *для самостоятельной работы* – 34%; *воспользоваться Интернетом* – 10%; *участие в научно – культурных мероприятиях* – 10%; *для ксерокопии документов* – 6%.



3. Что касается оценки условий в читальных залах, мнения расположились следующим образом: *очень хорошо* – 68%; *хорошо* – 26% и *удовлетворительно* – 6%.

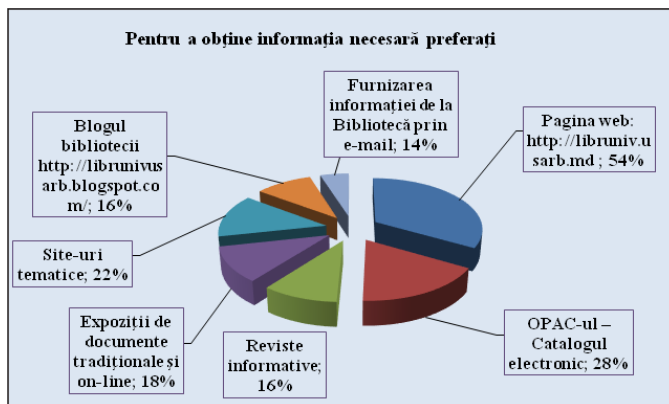


Результаты говорят о том, что пользователи довольны условиями, предоставленными библиотекой.

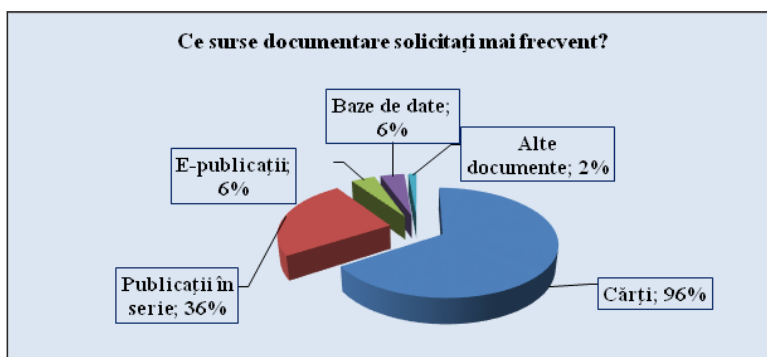
4. Для получения необходимой информации большинство респондентов выделяют (предпочитают): *сайт Библиотеки* <http://libruniv.usarb.md> – 54%; *OPAC – электронный каталог* – 28%; *тематические сайты* – 22%; *выставки документов традиционные и on-line* – 18%; *информативные обзоры* – 16%; *блог библиотеки* – 16%; *электронную доставку информации на e-mail* – 14%.

Исходя из данных ответов, можем сделать вывод, что сайт Библиотеки предоставляет интерес для респондентов и является одним из главных источников информирования и документирования, поскольку именно здесь можно воспользоваться основным информационным ресурсом библиотеки – электронным каталогом. Для того чтобы отслеживать новинки, публикуется Бюл-

летень новых поступлений, можно «посетить» тематические виртуальные выставки, либо отобразить необходимую информацию на тематических сайтах.



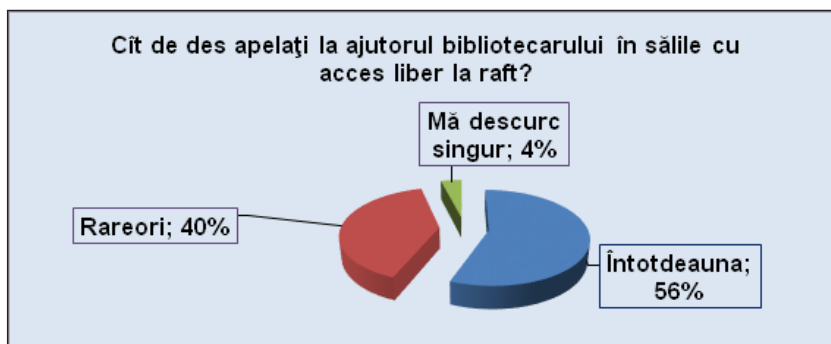
5. Среди основных источников информации пользователи выделили: книги – 96%; периодические издания – 36%; Базы данных – 6%; E-публикации – 6%; другие документы – 2%.



Несмотря на то, что Интернет накопил огромные информационные ресурсы и появились электронные книги, претендующие на роль, если не замены, то альтернативы печатных источников, из ответов респондентов можем утверждать, что традиционные носители информации являются главными источниками информирования.

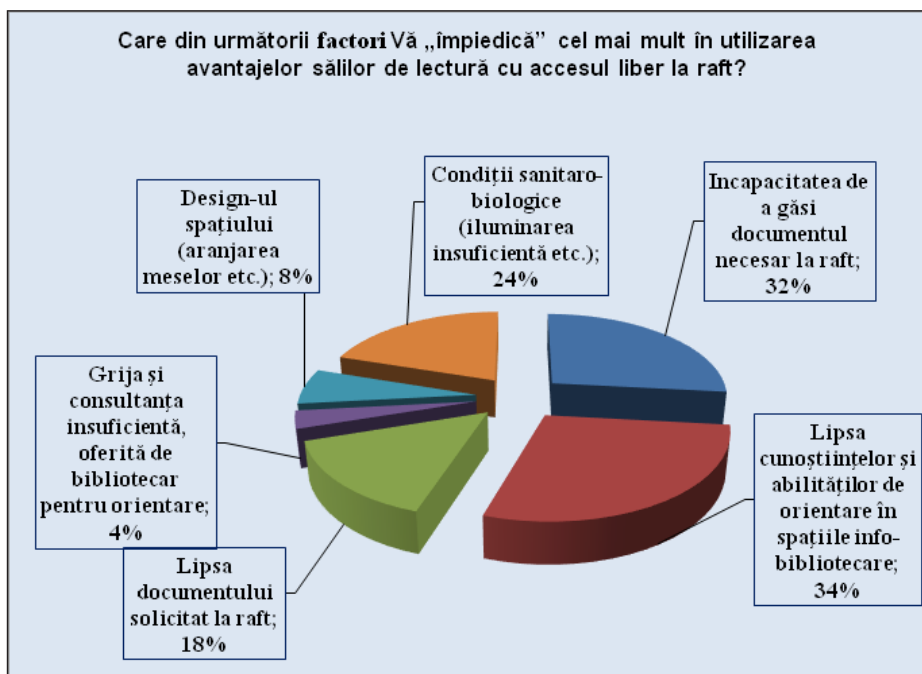
6. На вопрос, «Как часто вы обращаетесь к библиотекарю за помощью в читальных залах с открытым доступом?», ответы расположились в следующем порядке: всегда – 56%; редко – 40%; справляюсь сам – 4%.

Как видим, что большая часть пользователей нуждается в присутствии библиотекаря в процессе поиска необходимой информации. Это демонстрирует тот факт, что с появлением новых технологий отбора информации, способности, которыми владеет библиотекарь при информационном обслуживании остаются более востребованными для пользователей.



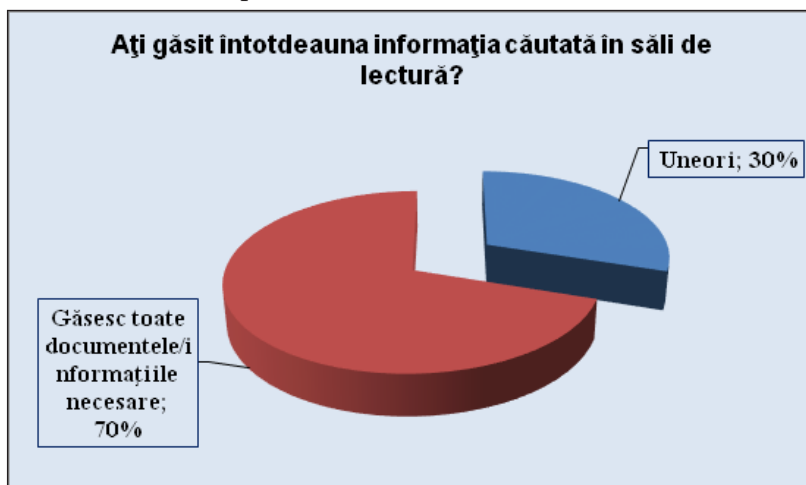
7. В следующем вопросе были выделены факторы, которые создают препятствия пользователям при посещении читальных залов с открытым доступом. *Отсутствие знаний и навыков ориентирования в информационном потоке – 34%; неспособность найти необходимый документ на полке – 32%; санитарно-биологические условия (освещение) – 24%; отсутствие нужного документа на полке – 18%; дизайн помещения – 18%; недостаточное внимание библиотекаря в информационном ориентировании и консультировании – 4%.*

Проанализировав результаты, можем утверждать, что не все пользователи обладают информационной компетентностью ориентирования в информационном потоке. Но для поддержания имиджа библиотеки и эффективности предоставленных услуг, библиотекари должны постоянно совершенствовать свою работу, чтобы соответствовать требованиям пользователей.

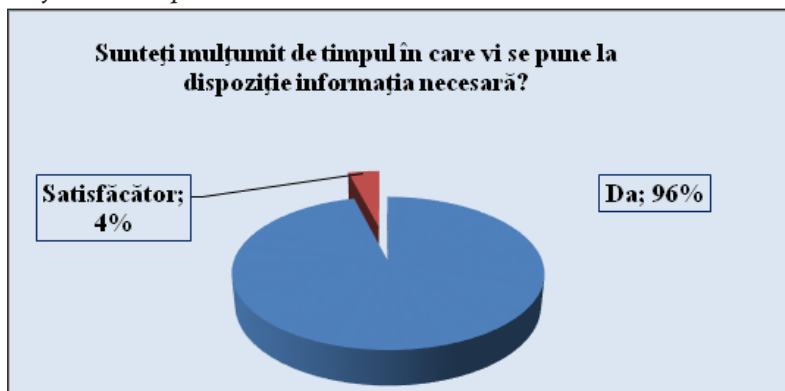


8. На вопрос всегда ли находите, необходимую информацию в читальных залах, были даны следующие ответы: нахожу все необходимые документы – 70%; иногда – 30%.

Результаты показывают, что Библиотека удовлетворяет информационные потребности пользователей и эффективно строит свою деятельность, выполняя при этом одну из главных миссий – поддержка образования и научных исследований высшего образования.



9. Что касается вопроса, «Довольны ли вы временем, за которое предоставляют, вам необходимую информацию?» респонденты ответили: да – 96%; удовлетворительно – 4%.



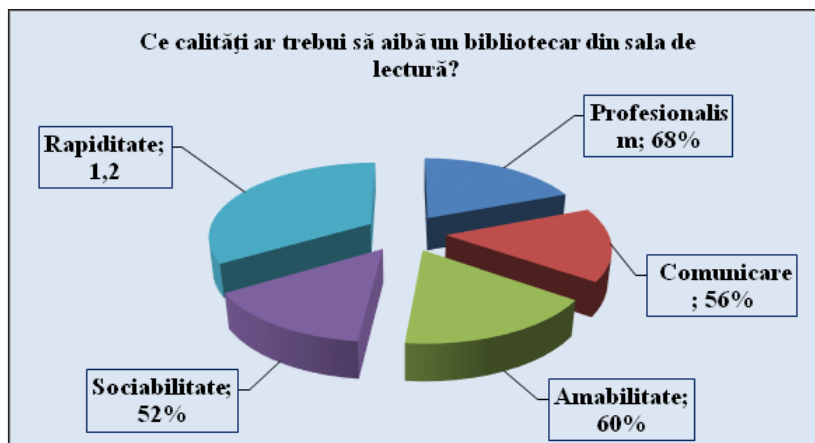
Анализируя полученные результаты, можем сделать вывод, что время, за которое предоставляется информация, соответствует ожиданиям пользователей.

10. Оценивания профессиональные качества библиотекарей респонденты выделили: профессионализм – 68%; доброжелательность – 60%; общительность – 56%; коммуникабельность – 52%; оперативность – 34%.

Сотрудники библиотеки, по мнению респондентов, обладают профессиональными компетенциями, чтобы эффективно и качественно предоставлять информационные услуги. Универсальные фонды, новейшая технология значат очень

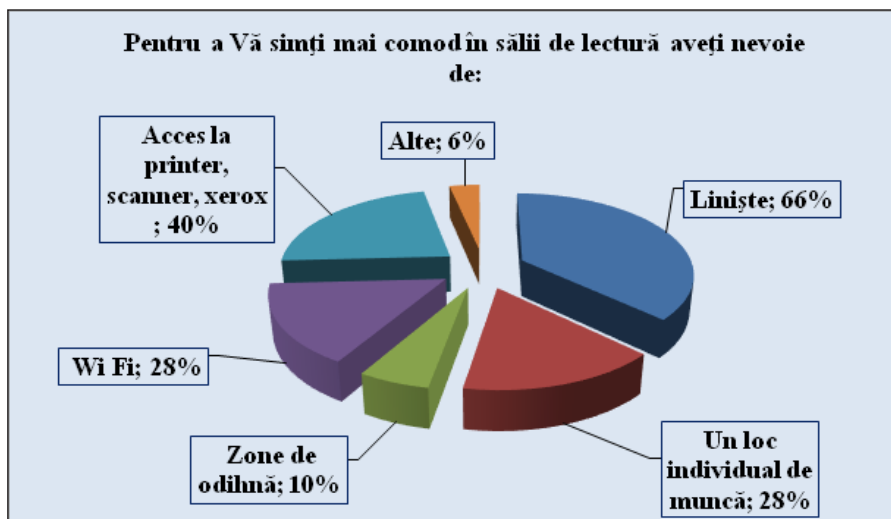
мало, если библиотекари при обслуживании читателей не принимают во внимание психологию поведения. Современному читателю крайне необходим комфорт во взаимоотношениях с библиотекарем, его профессиональные качества.

11. Для комфортных условий в читальных залах респонденты предпочитают: тишину – 66%; наличие принтера, сканера, ксерокса – 40%; Wi-Fi – 28%; индивидуальное рабочее место – 28%; зону отдыха – 10%.

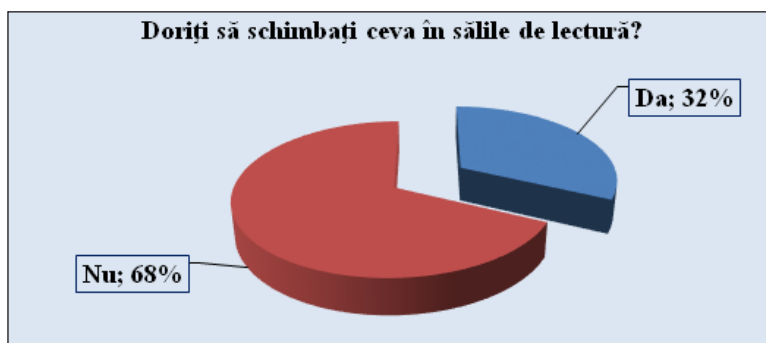


Анализируя данные ответы и сопоставляя их с ответами на вопрос п. 7, можем сделать вывод, что для привлечения пользователя в библиотеку необходимы комфортные условия с наличием современных информационных технологий.

12. На вопрос «Желаете ли вы изменить, что-либо в читальных залах, и что именно?» были даны следующие ответы: да – 32%; нет – 68%.



Данные указывают на то, что большинство анкетированных довольны работой читальных залов и тем спектром информационных услуг, которые предоставляются им. Но требуют внимания и пользователи желающие внести изменения.



Предложения респондентов:

Анализируя предложения респондентов на ряд вопросов (11, 12), можем отметить, что большая часть из них касаются улучшения комфортных условий таких как:

- освещение (7 пользв.)
- мебель (6)
- отопление (2)
- дизайн помещений (2)
- обособленные индивидуальные места для работы (2)
- окна (1)
- наличие принтера, сканера, ксерокса на каждом этаже (1)

По результатам проведенного анкетирования можно сделать следующие выводы:

- Проведенное исследование показало высокую социальную эффективность деятельности Научной Библиотеки Бэлцкогo Государственного Университета им «А. Руссо», и первойшей задачей Библиотеки является обеспечение равного и свободного доступа к информации, идеям, мнениям. По этим категориям и оценивается работа Библиотеки.
- Обобщив мнения читателей в контексте заявленного названия исследования «*Качественное предоставление информационных услуг в читальных залах Научной Библиотеки USARB*», следует отметить, что деятельность Научной Библиотеки соответствует требованиям и информационным потребностям пользователей. С развитием информационно-коммуникативных технологий и ориентацией к обществу знаний пользователю нужна полная, достоверная и оперативная информация.
- Результаты опроса показали, что приоритетными услугами для основной группы пользователей (студенты) являются услуги, сопровождающие учебно-исследовательский процесс. И наличие качественных услуг активизирует посещаемость пользователей Библиотеки.
- Для подготовки к занятиям, студенты активно используют не только книжный фонд читальных залов, но и материалы на электронных носителях. Потому для них важно наличие в библиотеке достаточного количества электронных источников и быстрого доступа в Интернет.

- Результаты исследования показали, что не все респонденты владеют навыками информационной культуры, поэтому повышение информационной культуры пользователей в рамках курса «Основы информационной культуры» и это является одной из главных задач библиотекарей.
- Результаты выявили важность для читателей наличие современных услуг таких как: электронная доставка информации, блог библиотеки, виртуальные выставки в свою очередь влияющих на качество библиотечного обслуживания. Все это говорит о тенденциях обновления классической деятельности библиотек и приобретения ими нового современного социального статуса.
- В своем большинстве пользователь очень доброжелательный и с пониманием переносит неудобства, которые существуют в библиотеке, часто по независящим от нее обстоятельствам. Особенно это связано с недостаточно развитой материально-технической базой.
- Немаловажное значение для респондентов имеют и комфортные условия для работы (удобная мебель, хорошее освещение, оптимальная температура, зона отдыха, индивидуальное рабочее место).
- Интенсивное внедрение новых информационных и коммуникационных технологий в библиотечную практику предъявляют новые требования к сотрудникам библиотеки, вынуждая их по новому взглянуть на свою профессию и традиционные библиотечные функции, профессионализм библиотечного работника – это основная составляющая качества библиотечно-информационного обслуживания. Современное оборудование повысит оперативность. Постоянное самообразование является важным фактором профессионального роста библиотекарей, что соответственно отражается и на качестве обслуживания читателей, и на имидже библиотеки в целом.
- Являясь структурным подразделением ВУЗа Научная Библиотека USARB, должна соответствовать инновационным процессам, происходящим в нем и адаптироваться к имеющимся запросам современного пользователя, их имидж, образ, который формируется качеством обслуживания и формирует надежность репутации Библиотеки, развитие обслуживания на более высоком уровне качества.

Список использованных источников:

1. DEDIU, Liviu-Iulian. *Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane*. București : ANBPR, 2012. 274 p. ISBN 978-606-92717-0-4.
2. АШЕРВУД, Б. Исследования эффективности работы библиотек. В: *Научные и технические библиотеки*. 2000, nr. 4, pp. 93-96. ISSN 0130-9765.
3. БУТАКОВА, Е. С. Что интересует студентов. В: *Библиотека*. 2005, nr. 4, pp. 32-34. ISSN 0869-4915.
4. МАТРОСОВА, В. А. А что думает о нас читатель. В: *Библиотека*. 2005, nr. 2, pp. 21-24. ISSN 0869-4915.
5. ПАРХОМЕНКО, Н. День читательской критики. В: *Библиотека*. 2002, nr. 10, pp. 29-30. ISSN 0869-4915.