



BȘ USARB

Biblioteca Științifică a Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți

Colloquia Bibliothecariorum



IN MEMORIAM FAINA TLEHUCI, ediția a III-a, 20 februarie 2015

Secțiunea *Bibliotecile viitorului: posibilități infinite*

**Качественное предоставление
информационных услуг в
читальных залах Научной
Библиотеки USARB.**

По результатам анкетирования

Valentina VACARCIUC, bibliotecar,
valentina.vacarciuc62@gmail.com

Aliona PURICI, bibliotecar,
purici.aliona@mail.ru

Oficiul Săli de lectură, BȘ USARB

Качественное предоставление информационных услуг в читальных залах Научной Библиотеки USARB.

По результатам анкетирования

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, и обществе.

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

Качество обслуживания зависит от правильно организованной деятельности всех библиотечных процессов: начиная от комплектования фонда и заканчивая, непосредственным предоставлением читателю 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.

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Изучение эффективности использования ресурсов библиотеки в соответствии с потребностями пользователей;

Получение дополнительной информации для усовершенствования и повышения качества информационного обслуживания читателей

ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Рассмотреть тенденции развития читательских запросов;

Выявить основные требования и трудности, возникающие у пользователей, 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

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.

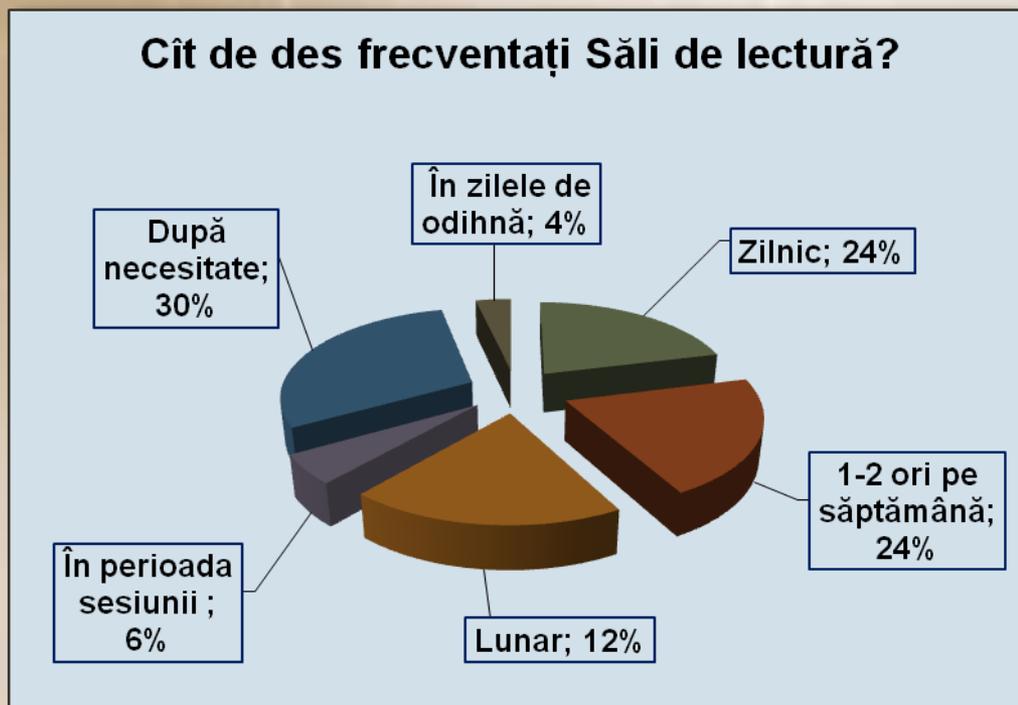
ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ

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%**.

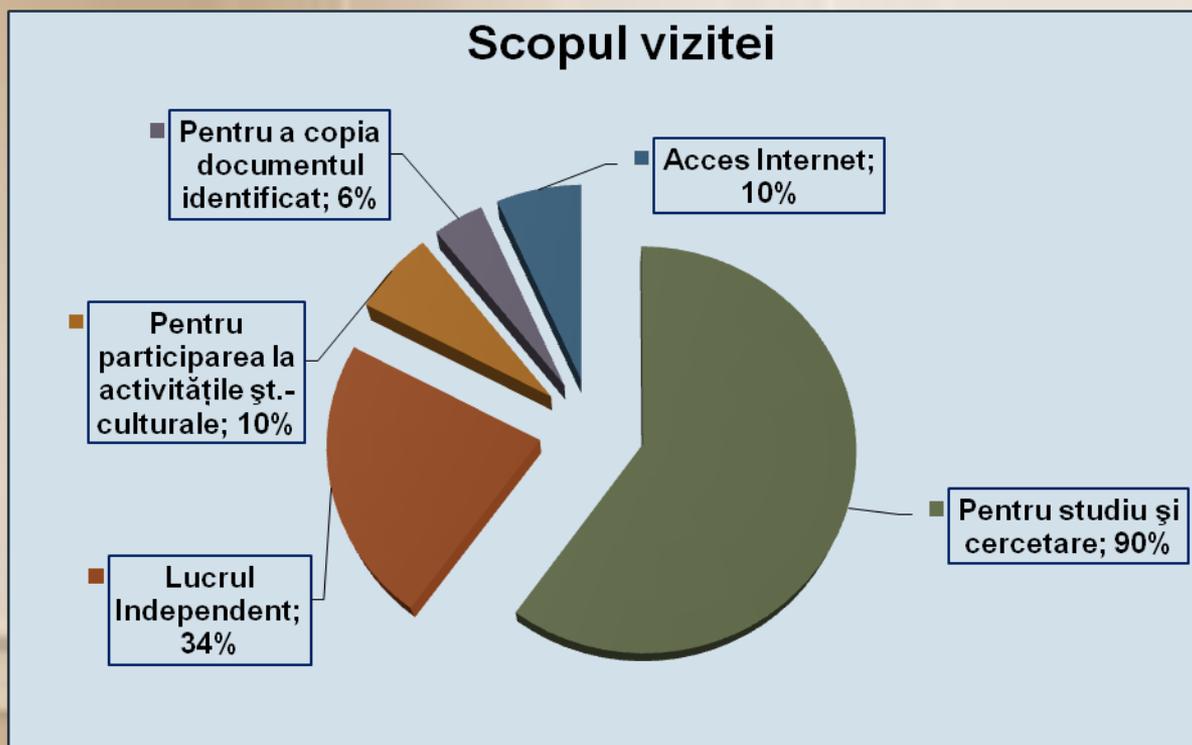
Презентация и интерпретация результатов

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%.



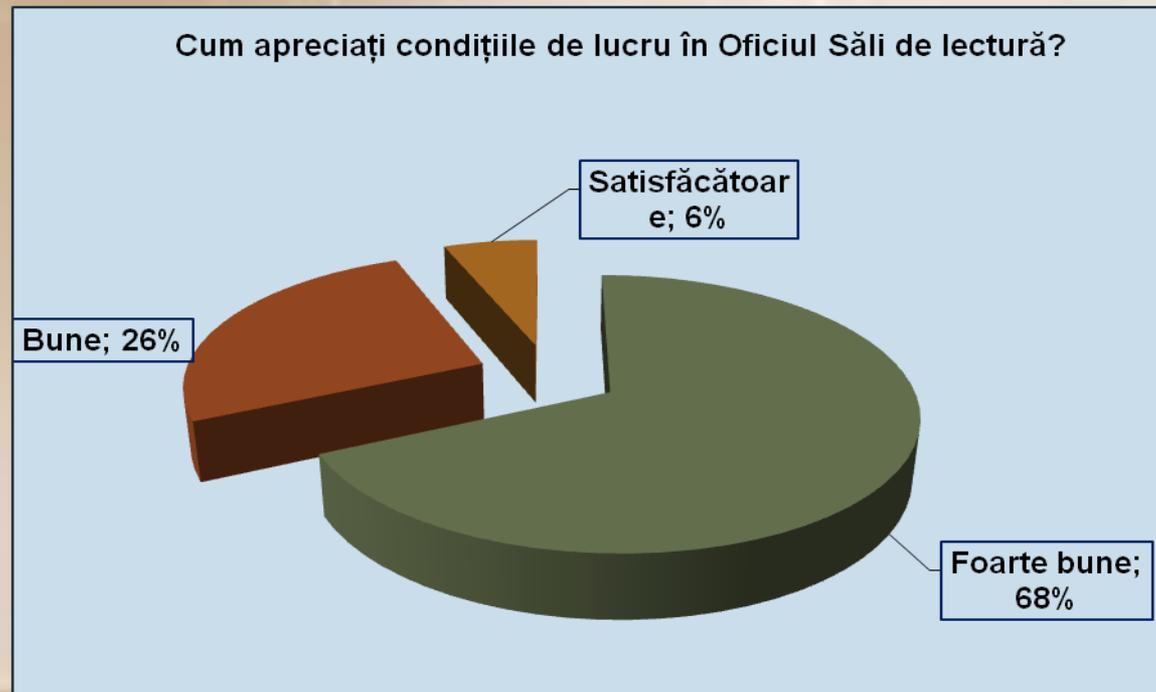
Презентация и интерпретация результатов

Основными функциональными характеристиками в мотивации посещения пользователями 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%.*



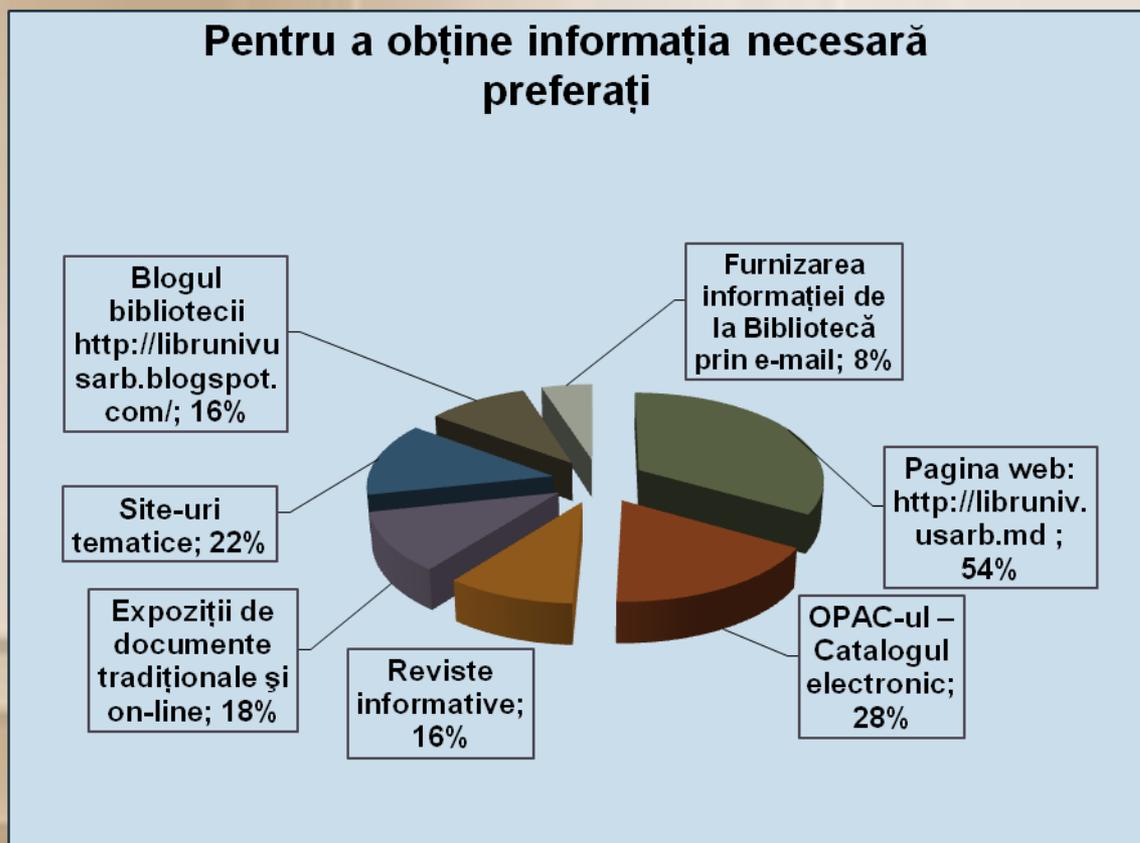
Презентация и интерпретация результатов

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



Презентация и интерпретация результатов

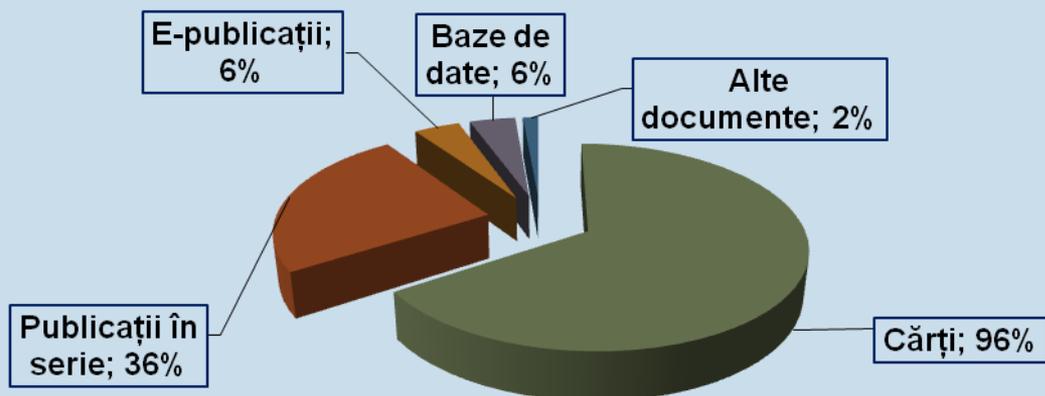
Для получения необходимой информации большинство респондентов предпочитают: *сайт Библиотеки* <http://libruniv.usarb.md> – 54%; *OPAC – электронный каталог* – 28%; *тематические сайты* – 22%; *выставки документов традиционные и on-line* – 18%; *информативные обзоры* – 16%; *блог библиотеки* – 16%; *электронную доставку информации на e-mail* – 8%.



Презентация и интерпретация результатов

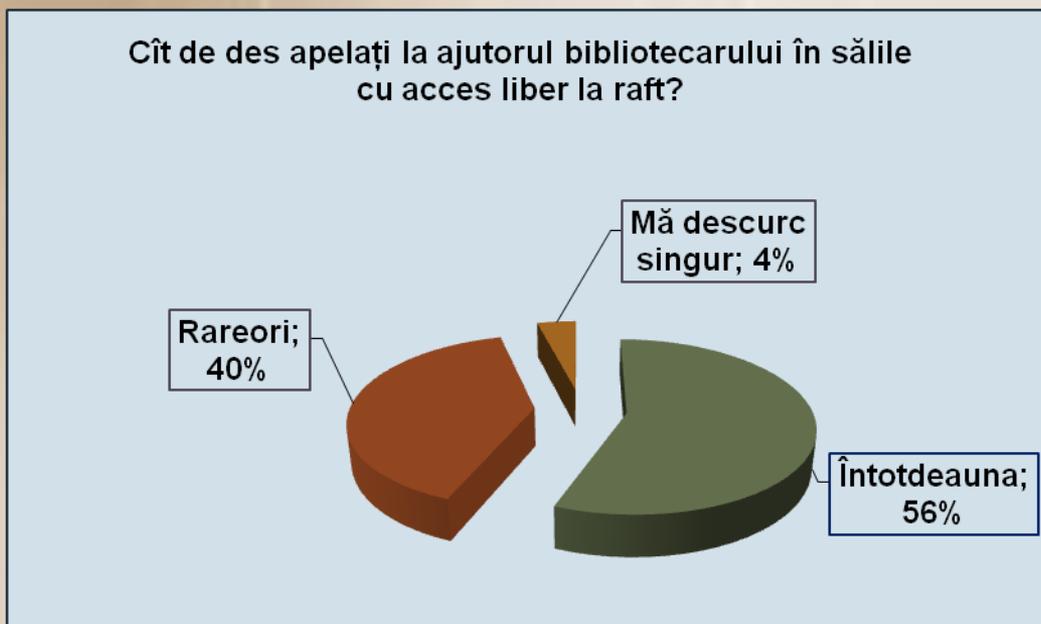
Среди основных источников информации пользователи выделили: *книги* – 96%; *периодические издания* – 36%; *Базы данных* – 6%; *Е-публикации* – 6%; *другие документы* – 2%.

Ce surse documentare solicitați mai frecvent?



Презентация и интерпретация результатов

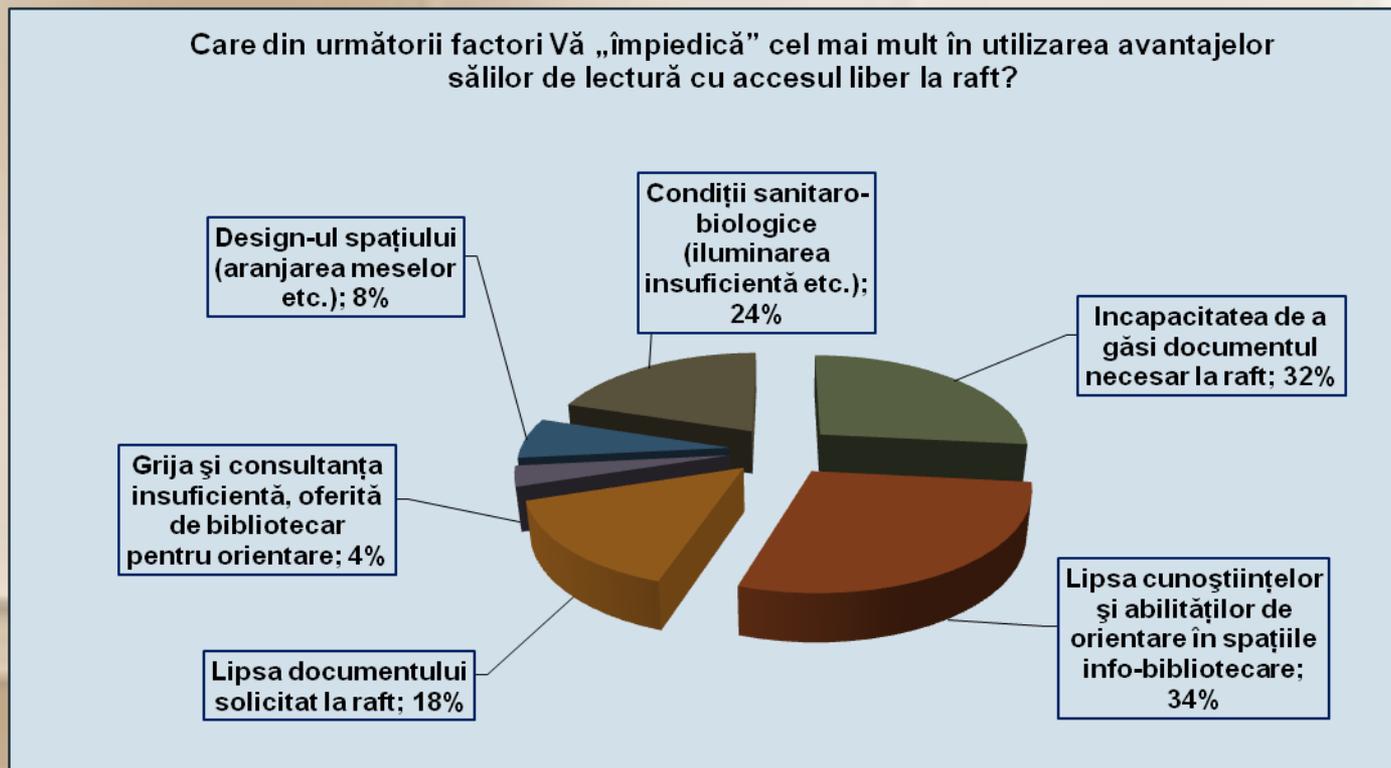
На вопрос, «Как часто вы обращаетесь к библиотекарю за помощью в читальных залах с открытым доступом?», ответы расположились в следующем порядке: *всегда – 56%; редко – 40%; справляюсь сам – 4%.*



Презентация и интерпретация результатов

В следующем вопросе были выделены факторы, которые создают препятствия пользователям при посещении читальных залов с открытым доступом.

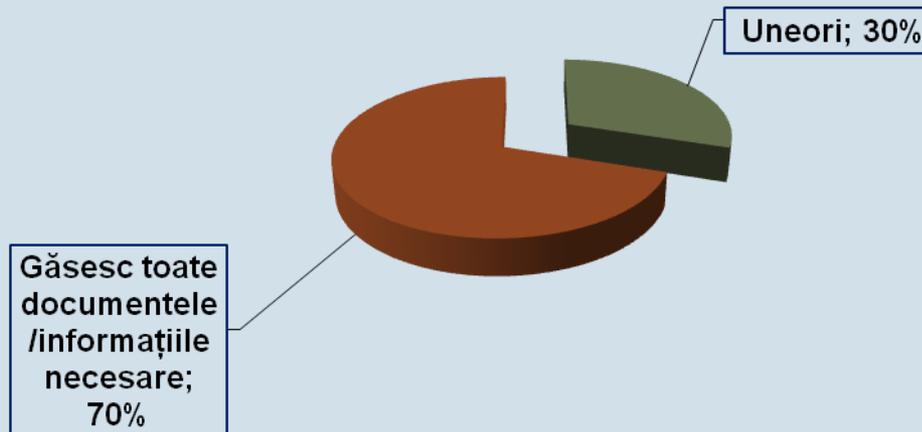
Отсутствие знаний и навыков ориентирования в информационном потоке – 34%; неспособность найти необходимый документ на полке – 32%; санитарно-биологические условия (освещение) – 24%; отсутствие нужного документа на полке – 18%; дизайн помещения – 18%; недостаточное внимание библиотекаря в информационном ориентировании и консультировании – 4%.



Презентация и интерпретация результатов

На вопрос «*Всегда ли находите, необходимую информацию в читальных залах?*», были даны следующие ответы: нахожу все необходимые документы – 70%; иногда – 30%.

Ați găsit întotdeauna informația căutată în sălile de lectură?

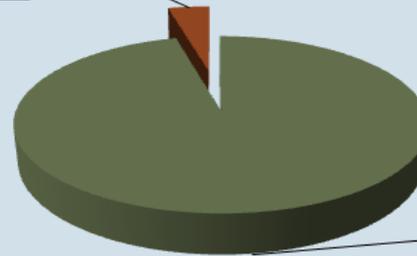


Презентация и интерпретация результатов

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

Sunteți mulțumit de timpul în care vi se pune la dispoziție informația necesară?

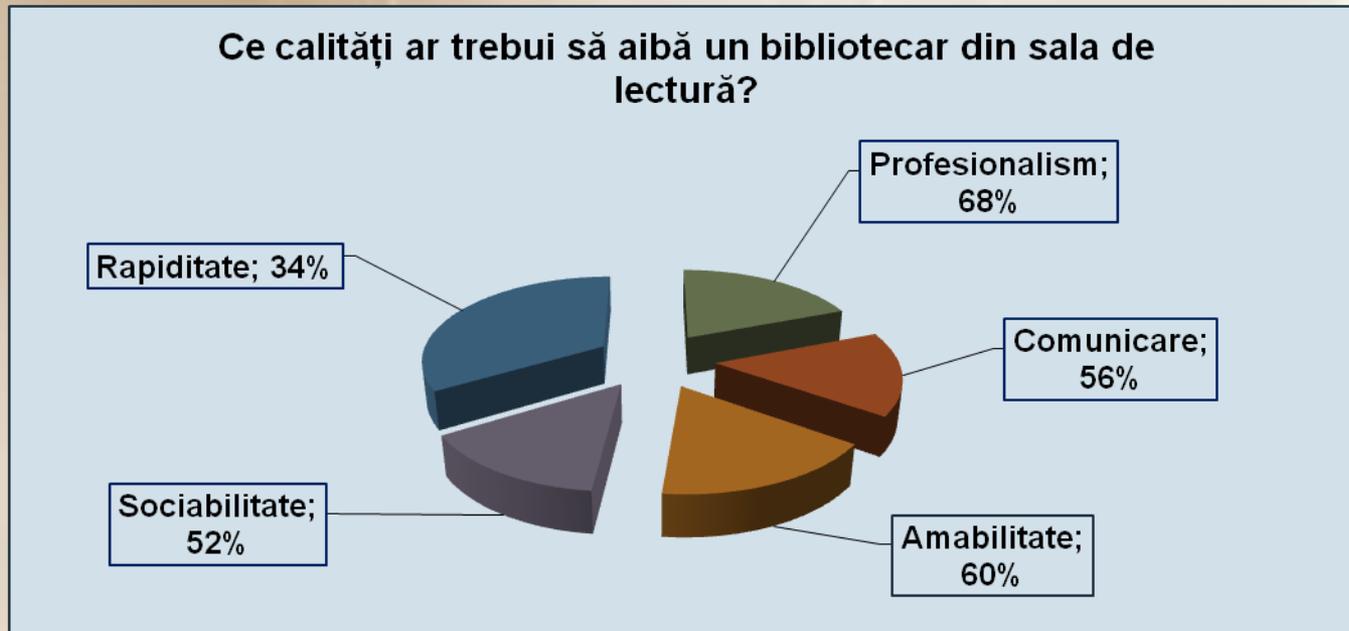
Satisfăcător
; 4%



Da; 96%

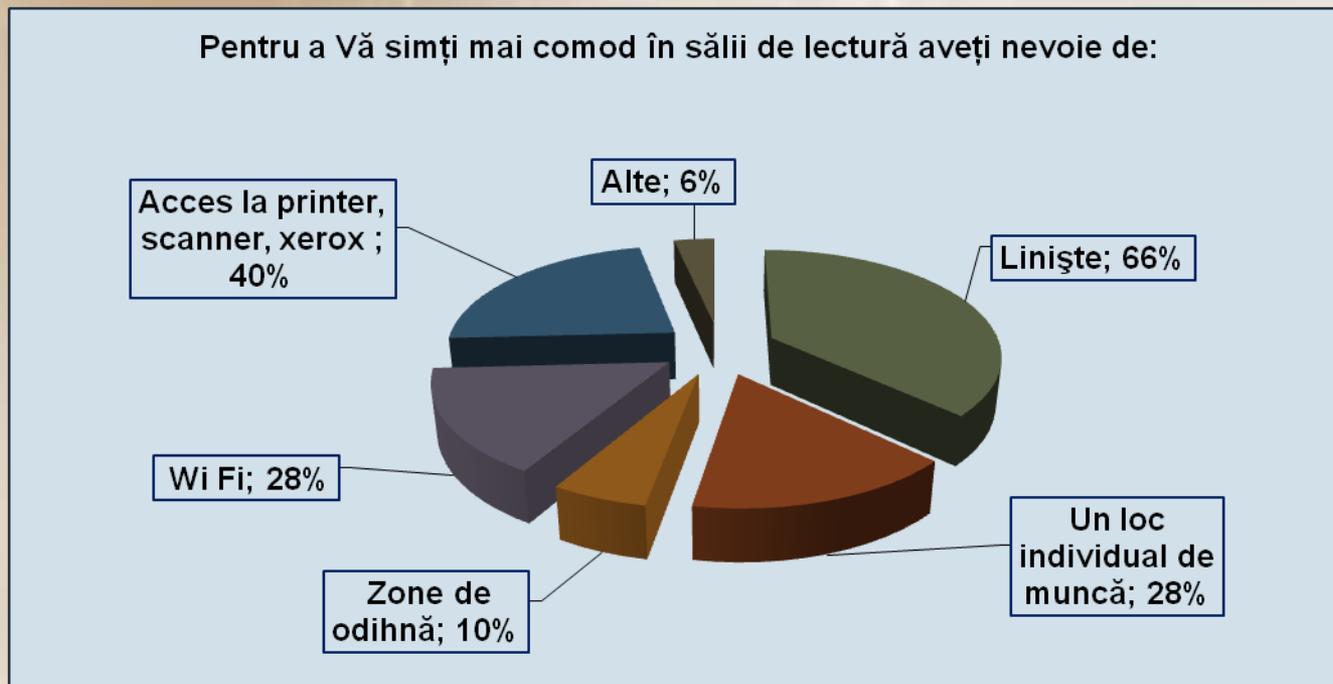
Презентация и интерпретация результатов

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



Презентация и интерпретация результатов

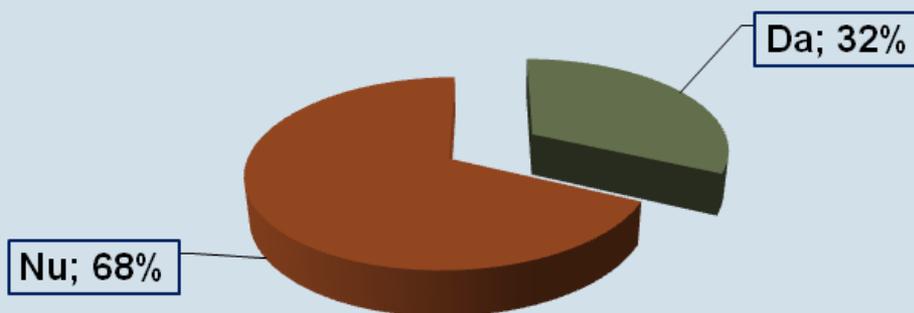
Для комфортных условий в читальных залах респонденты предпочитают: *тишину* – 66%; *наличие принтера, сканера, ксерокса* – 40%; *Wi Fi* – 28%; *индивидуальное рабочее место* – 28%; *зону отдыха* – 10%; *другие* – 6%.



Презентация и интерпретация результатов

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

Doriți să schimbați ceva în sălile de lectură?



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

Выводы:

- Обобщив мнения читателей в контексте заявленного названия исследования «Качественное предоставление информационных услуг в читальных залах», следует отметить, что деятельность Научной Библиотеки USARB соответствует требованиям и информационным потребностям пользователей.
- 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.

Выводы:

- Результаты исследования показали, что не все респонденты владеют навыками информационной культуры, поэтому повышение ее у пользователей в рамках курса «Основы информационной культуры» и является одной из главных задач библиотекарей.
- Итоги анкетирования выявили важность для читателей наличие современных услуг таких как: сайт Библиотеки, 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).

Выводы:

- **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. Постоянное самообразование является важным фактором профессионального роста библиотекарей, что соответственно отражается и на качестве обслуживания пользователей, 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.**

Библиографические ссылки:

1. DEDIU, Liviu-Iulian. *Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane*. București : ANBPR, 2012. 274 p. ISBN 978-606-92717-0-4.
2. ШЕРВУД, 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.
4. МАТРОСОВА, В. А. А что думает о нас читатель. В: *Библиотека*. 2005, nr. 2, pp. 21– 24.
5. ПАРХОМЕНКО, Н. День читательской критики. В: *Библиотека*. 2002, nr. 10, pp. 29–30.