

О. И. Таранова,

библиотекарь I категории отдела обслуживания

**Удовлетворенность качеством обслуживания
в читальных залах НБ МГУ
(по материалам социологического
исследования)**

В статье рассмотрены результаты социологического исследования, проведенного на базе НБ МГУ. Проанализированы данные, показывающие степень удовлетворенности читателей услугами, предоставляемыми читальными залами библиотеки университета. Озвучены критерии, которые могут способствовать более высокому уровню эффективности услуг НБ.

Ключевые слова: *научная библиотека, социологическое исследование, анкетирование, услуга, качество, читальные залы.*

С ноября 2014 г. по январь 2015 г. в НБ МГУ проводилось **социологическое исследование** «Удовлетворенность качеством обслуживания в читальных залах научной библиотеки Мариупольского государственного университета». Оно носило описательный характер и включало следующие этапы: подготовку к исследованию, сбор первичной информации и ее обработку, анализ полученных данных с определением выводов.

Целью данного исследования было выявление уровня удовлетворенности читателей качеством обслуживания в читальных залах. Приоритетной **задачей** был сбор и анализ данных для последующего улучшения предоставляемых услуг читателям НБ.

Объектом исследования были студенты 24-х специальностей 5-ти факультетов, с первого по пятый курс всех форм обучения. Из них 81,1 % – девушки, 13,6 % – юноши; 5,3 % не указали свой пол. Возраст респондентов колебался от 17 до 46 лет, в подавляющем большинстве – от 17 до 23 лет.

Общее количество студентов МГУ на момент исследования составляло 3 690 человек. Всего в исследовании приняли участие 322 студента. Учитывая, что при анализе анкет точность полученных данных составила 90 %, а погрешность – 5 %, то данное количество анкет является репрезентативным.

Предмет исследования: удовлетворенность читателей услугами, предоставляемыми читальными залами НБ МГУ.

В исследовании был применен один из самых распространенных **методов** сбора первичной информации – анкетирование. Опрос носил локальный характер, т.к. проводился лишь внутри отдела обслуживания и охватывал все читальные залы: экономико-правового и исторического факультетов, факультета иностранных языков, факультета филологии и массовых коммуникаций. Исследование носило кратковременный характер, данные собирались в течение 3-х месяцев.

Анкета состояла из 17 вопросов и включала открытые, закрытые, полузакрытые. Часть закрытых вопросов предполагала выбор нескольких вариантов ответов. В анкете предпочтение отдавалось полузакрытым вопросам, где был пункт «Ваш вариант», который предоставлял студенту возможность высказать свое мнение более точно. Статистическая обработка анкет проведена библиотекарем читального зала факультета филологии и массовых коммуникаций.

Рассмотрим **результаты анкетирования**.

Из 100 % анкет, полученных для обработки, 39,8 % содержат ответы на все 17 вопросов и 60,2 % не имеют ответы на 1 и более вопросов. На первый вопрос анкеты о читательском стаже в НБ МГУ предоставлялись варианты ответа: менее года, от 1 года до 2-х лет, от 2-х до 5-ти лет. Были получены результаты, которые демонстрируют тенденцию к уменьшению количества посещений у студентов старших курсов.

На вопрос «Как часто Вы посещаете читальные залы нашей библиотеки?» большинство респондентов ответили, что посещают читальные залы с разной периодичностью (94,7 %). Соотношение распределения ответов указано в *таблице 1*.

Таблица 1

Частота посещения и причины непосещения читальных залов НБ МДУ

Посещают с разной частотой	Не посещают по разным причинам
практически каждый день – 5,9 % несколько раз в неделю – 20 % как правило, 1 раз в неделю – 14 % несколько раз в месяц – 28 % несколько раз в год – 20% в период сессии – 6,8%	живу за пределами города – 2,5 % не вижу необходимости – 2,8 %

Большинство наших читателей пребывают в читальных залах от нескольких минут до 3-х часов, причем более половины (52,5 %) укладываются во временном промежутке до 1-го часа. Графически полученные результаты отображены на *рисунке 1*. В плане выбора времени посещения читальных залов респонденты отдают предпочтение второй половине дня (46,9 %). В первой половине дня услугами читальных залов пользуются 37,6 % опрошенных, а 15,5 % предпочитают приходить во время перемен, как в первой, так и во второй половине дня (*рис. 2*).

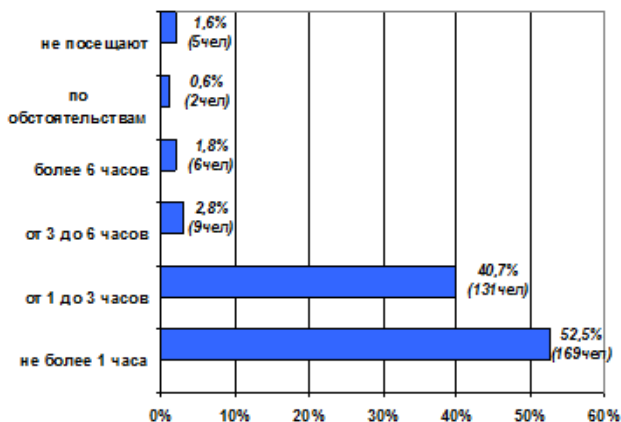


Рис. 1. Продолжительность посещения читального зала

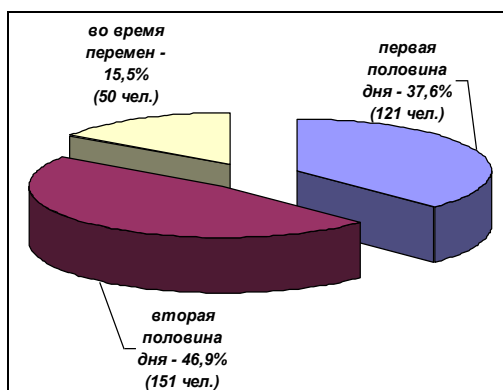


Рис. 2. Время посещения читальных залов

Полученные данные показывают, что график работы читальных залов удовлетворяет студентов не зависимо от того, в какую смену они учатся, а предоставляемые услуги востребованы в течение всего рабочего дня.

Благодаря следующим ответам удалось выявить, в какие дни недели читатели чаще всего посещают читальные залы НБ МГУ. Соотношение полученных ответов отражает *рисунки 3*.

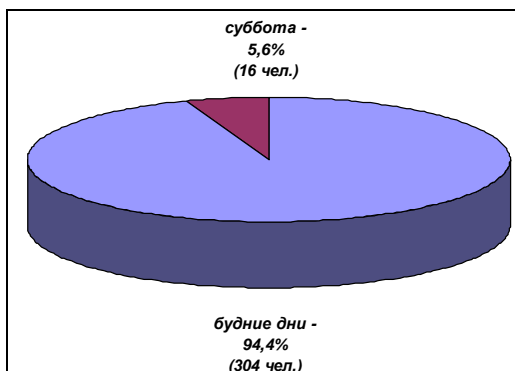


Рис. 3. Дни посещения читальных залов НБ МГУ

Видим, что среди респондентов услуги, предоставляемые читальными залами, чаще всего востребованы в будние дни.

Ответы на следующий вопрос показали, с какой областью знаний связаны читательские запросы. Здесь один респондент мог дать несколько ответов. Всего было получено 347 ответов, которые распределились в таком соотношении:

- 55,6 % ответов – в графе «литература и искусство»;
- 27,7 % ответов – в графе «социальные и экономические науки»;
- 16,7 % ответов – в графе «естественные науки».

С июля 2012 года у НБ существует свой сайт, доступ к которому в библиотеке обеспечивают компьютеры, расположенные на территории читальных залов. Информация на сайте оперативно пополняется и охватывает разные сферы деятельности библиотеки, в том числе и читальных залов. Так, пользователи этого ресурса могут узнать анонс проводимых мероприятий, посетить виртуальные выставки, получить информацию о тех книжных выставках, которые на данный момент представлены в читальных залах.

Для популяризации сайта были разработаны визитки, содержащие все необходимые данные о библиотеке, в т.ч. и адрес сайта. Они раздавались студентам и преподавателям МГУ. На информационных стендах библиотеки размещены объявления, приглашающие воспользоваться этим ресурсом. В социальной группе «ВКонтакте» содержится большое количество статей, которые оснащены активными ссылками, ведущими на сайт НБ. С сайтом библиотеки знакомят первокурсников на вводной лекции, во время ознакомления с правилами пользования библиотекой. Отвечая на вопрос «Как часто Вы посещаете сайт нашей библиотеки?», можно было отметить лишь 1 вариант. *Рисунок 4* наглядно показывает полученные результаты.

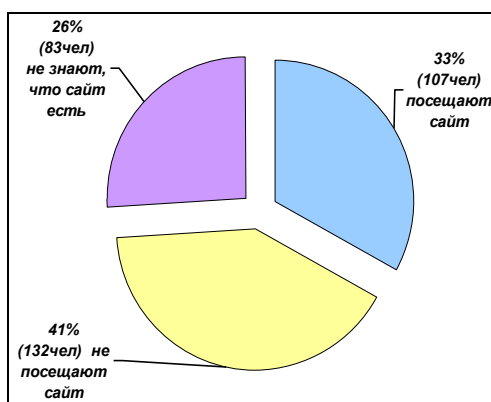


Рис. 4. Частота посещения сайта НБ МГУ

Приведем полный перечень ответов тех респондентов, которые посещают сайт НБ МГУ:

- практически каждый день – 3;
- несколько раз в неделю – 16;
- несколько раз в месяц – 59;
- несколько раз в год – 28.

Также был получен 1 развернутый ответ: «когда нет доступа к библиотеке».

Из числа опрошенных 26 % респондентов не знают, что у библиотеки есть сайт. Этот показатель является достаточно высоким. Было бы целесообразно на развороте самого читательского билета поместить информацию с указанием адреса сайта НБ МДУ. Также постоянное устное информирование о наличии и содержании сайта повысит его посещаемость и поможет большему количеству студентов в процессе обучения.

Ответы на следующий вопрос показали, что определенное количество респондентов посещают другие библиотеки. На данный вопрос ответили 211 человек, что составляет 65,5 % от количества респондентов. Из них 29,8 % ответили, что не пользуются услугами других библиотек, а 35,7 % сказали, что прибегают к их помощи (рис. 5).

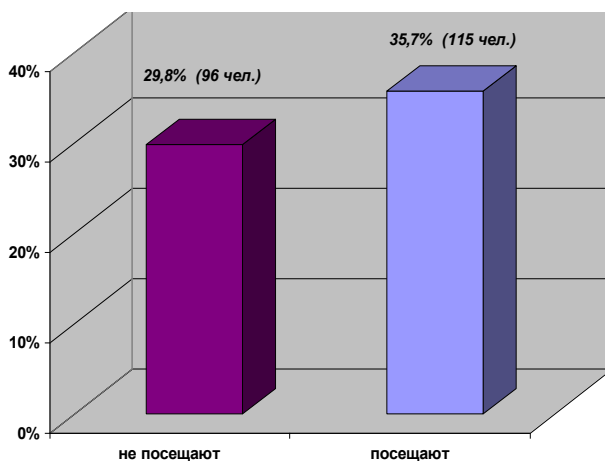


Рис. 5. Посещение респондентами других библиотек города

Причины посещения других библиотек:

- 19,6 % респондентов назвали возможность воспользоваться большим количеством литературы (художественной – 8, периодическими изданиями – 2, отсутствие необ-

- ходимой учебной и научной литературы – 48, поиск дополнительной литературы – 5);
- 5 % указали, что библиотека находится ближе к дому;
 - 4,7 % назвали посещаемые ими библиотеки (им. В. Г. Короленко – 14, им. Н. А. Гурова – 1);
 - 1,5 % ходят туда в выходные дни НБ МДУ;
 - 1,5 % – по причине того, что из читальных залов НБ книги домой не выдаются;
 - 3 % указали другие причины (хожу с детьми – 3, для общего развития – 3, по учебе – 3, если необходимо – 1).
- Ответы показали, что необходимо увеличить перечень научной и учебной литературы по специальностям университета, современной художественной литературы, а также периодических изданий.

Далее мы поинтересовались, насколько для читателей важны перечисленные ниже библиотечные услуги, предоставляемые читальными залами НБ МГУ. Данные для наглядности представлены в *таблице 2*. Не в каждом пункте этой таблицы студенты оставляли свои пометки, что сказалось на общем количестве полученных результатов. Но, даже при наличии этих данных, можно проследить тенденцию. Варианты ответов были объединены в 2 категории: «нет мнения или не знаю» и все варианты с пометкой «важно». Подсчитав сумму результатов с вариантом «важно» в 2-х колонках таблицы, можно сделать вывод, что все предложенные пункты данного вопроса набрали от 80,1 % до 95,3 % голосов. Также можно отметить, что данные показатели отражают общую тенденцию времени, направленную на компьютеризацию. Так, в приоритетах респондентов «бесплатный доступ к сети Интернет» стоит выше, чем «подбор литературы по темам» (322 и 319 голосов соответственно). Это показывает перспективность развития таких услуг, как электронная доставка документов, сайт НБ, электронный каталог и др.

Таблица 2

**Важность предоставляемых читателям
библиотечных услуг (количество ответов)**

Услуги	Нет мнения или не знаю	Пожалуй, важно	Очень важно
Бесплатный доступ к сети Интернет	20	161	141
Выполнение сложных библиографических и фактографических справок	28	232	62
Подбор литературы по теме	12	206	101
Консультации по оформлению списка литературы	23	223	76
Консультации по пользованию каталогами и картотеками читальных залов	30	191	101
Проведение по запросам читателей культурно-массовых мероприятий	54	211	51
Наличие информации об услугах, предоставляемых читальными залами - на информационных стендах; - на сайте библиотеки; - в группе «ВКонтакте»	64	222	36

Целью следующего вопроса была оценка респондентами удовлетворенности перечисленными ниже условиями обслуживания в читальных залах (табл. 3).

Данные, полученные в этом вопросе, показывают высокий уровень удовлетворенности услугами и обслуживанием, которые читатели могут получить в НБ МГУ. Также хотелось бы отметить, что «Компетентность сотрудников» удовлетворяет респондентов на 94,4 %. А вопросом, которому на данном этапе развития читальных залов следует уделить внимание, является «Освещение, температура, вентиляция». Это условие обслуживания, как удовлетворяющее, отметило лишь 67,7 % от общего количества респондентов.

Таблица 3

**Удовлетворенность условиями обслуживания
в читальных залах НБ МГУ (количество ответов)**

Условия обслуживания	Нет мнения или не знаю	Пожалуй, не удовлетворён	Вполне удовлетворён
Режим работы читальных залов	7	39	255
Тишина в читальных залах	2	25	292
Освещение, температура, вентиляция	3	101	218
Наличие Интернета и зон Wi-Fi	10	36	274
Полнота фонда	21	43	258
Наличие справочного аппарата (традиционные и электронные каталоги и картотеки)	36	20	248
Внимательное отношение персонала к пользователям	3	7	299
Компетентность сотрудников	2	5	304

Далее студентам была предоставлена возможность ответить на ряд открытых вопросов.

Так, респонденты могли назвать какое-либо одно условие работы читальных залов НБ МГУ или услугу, которые им наиболее всего нравятся. В данном вопросе было получено 248 ответов, что составляет 77 % от общего количества опрошенных. Полученные ответы касались всех сфер услуг, предоставляемых читателям в читальных залах. Студенты высоко отметили качество обслуживания, которое они получают в читальных залах. Так, ответы, касающиеся этого пункта, в процентном соотношении набрали 41 % от количества полученных на данный вопрос. Менее всего ответов касалось культурно-просветительской работы. Для наглядности полученные ответы приводим в *таблице 4*.

Таблица 4

**Услуга или условие работы в читальных залах
НБ МГУ, которые наиболее нравятся
(количество ответов)**

Качество обслуживания	Внимательный персонал – 55 Компетентность сотрудников – 42 Помощь в подборе литературы – 4 Быстрое обслуживание – 1	102
Информационно-техническое обеспечение	Доступ к сети Интернет – 50 Электронный каталог – 7 Наличие зоны Wi-Fi – 3 Сайт библиотеки – 2 Наличие ПК – 1	63
Организация работы читальных залов	Тишина в читальных залах – 21 Режим работы – 18 Наличие (состояние) каталогов и картотек – 8 Возможность знакомства с фондом – 3 Ясная и точная информация об услугах – 2 Вызов сотрудника при помощи звонка – 1	53
Состояние традиционного фонда	Полнота фондов – 20 Доступность научной литературы и периодики – 5	25

Следующий открытый вопрос предоставлял респондентам возможность назвать какую-либо одну услугу или условие работы читальных залов НБ МГУ, которые им не нравятся. Здесь было получено 127 ответов, что составляет 39,4 % от количества опрошенных. Данные помещены в таблицу 5 и объединены по таким же принципам, как и в предыдущем вопросе.

На данный вопрос анкеты ответило 110 человек, что составило 34,2 % от количества респондентов. Отметим, что 15,7 % опрошенных заявили, что их «все устраивает».

Таблица 5

**Услуга или условие работы в читальных залах
НБ МГУ, которые не нравятся
(количество ответов)**

<p align="center">Организация работы читальных залов</p>	<p>Режим работы – 18 Холод в читальных залах – 16 Проведение лекций на территории читальных залов – 14 Книги не выдают домой – 6 Суббота-выходной – 5 Тишина в читальных залах – 5 Полнота карточных каталогов – 3 Ясная и точная информация об услугах – 1</p>	<p align="center">68</p>
<p align="center">Информационно- техническое обеспечение</p>	<p>Медленный Интернет – 7 Мало ПК – 6 Доступ к сети Интернет – 5 Плохое состояние ПК – 2 Полнота электронного каталога – 1</p>	<p align="center">21</p>
<p align="center">Состояние традиционного фонда</p>	<p>Укомплектованность книжных фондов – 13 Мало новой литературы – 4 Отсутствие некоторых худ. произведений – 1 Мало необходимой периодики – 1</p>	<p align="center">19</p>
<p align="center">Качество обслуживания</p>	<p>Компетентность сотрудников – 2</p>	<p align="center">2</p>

Исходя из ответов, можно внести ряд предложений по устранению озвученных моментов:

- приобретение дополнительных ПК;
- увеличение финансирования для комплектования фонда новой литературой;
- регулярное оформление подписки на периодику;
- своевременное пополнение карточных каталогов;
- завершение ретроконверсии фонда;
- постоянное поддержание тишины в читальных залах.

Справедливости ради хотелось бы отметить, что по всем вышеназванным направлениям ведется постоянная работа. А часть решения вопросов зависит не только от руководства библиотеки, но и от руководства университета. Одним из таких вопросов является температурный режим в читальных залах, который обусловлен экономической ситуацией в стране. Форма обслуживания в читальных залах не предполагает выдачу документов домой, но как альтернативу можно рекомендовать обращение к электронной библиотеке НБ МГУ, а также возможность воспользоваться услугами абонентов. Относительно выходного дня в субботу: это касается лишь одного читального зала из 3-х. В тестовом режиме в читальном зале факультета иностранных языков было введено обслуживание по субботам, но оно не имело массового спроса.

Особенно интересно было узнать у студентов, какую еще услугу они хотели бы получить в читальных залах НБ. В анкете этот вопрос получил 297 ответов. Полученные данные были обработаны и для наглядности отражены в *таблице 6*.

Студентам важно, чтобы фонд НБ пополнялся. Хотим отметить, что среди традиционных ответов были получены и новые. Это «оцифровка актуальных материалов», «электронный читательский билет». Также был ответ, который уточнял, что, наряду с бумажными вариантами книг, хотелось бы использовать и аудиокниги. Отделам, которые принимают участие в комплектовании фонда, необходимо обратить внимание на возможность предоставлять и эту услугу. Также читатели хотели бы пользоваться и электронными ресурсами. Большое количество опрошенных заявляет о желании пользоваться литературой из читальных залов в домашних условиях, что противоречит правилам пользования библиотекой и современному законодательству. Кроме того, 58,7 % респондентов хотели бы видеть

Таблица 6

**Услуги и условия, предложенные респондентами
(количество ответов)**

<p align="center">Досуговые мероприятия</p>	<p>Подвижные игры – 9, из них: - «Бильярд» – 3 - «Дартс» – 2 - «Твистер» – 2 - «Теннис» – 2 Настольные игры – 34, из них: - «Шахматы» – 12 - «Шашки» – 9 - «Монополия» – 5 - «Нарды» – 1 - «Домино» – 1 - познавательные и логические игры в тестовом варианте – 1 - на иностранных языках – 1 - экономические игры – 1 - головоломки – 1 - «Чапаев» – 1 - «Книга-игра» Д. Браславского – 1 Любые игры – 9 Расширенный репертуар мероприятий – 19, из них: - Литературный кружок – 4 - Вечер поэзии – 3 - Литературный круглый стол – 3 - Познавательные мероприятия – 2 - Встречи авторов с читателями – 2 - Ознакомление с трудами преподавателей МГУ – 2 - Живая музыка – 1 - Просмотр фильмов – 1 - Презентации – 1</p>	<p align="center">71</p>
<p align="center">Организация работы читальных залов</p>	<p>Возможность брать книги домой – 20 Продажа канцтоваров на территории читальных залов – 2 Свободный доступ к фондам – 1 Обслуживание без читательского билета – 1</p>	<p align="center">24</p>
<p align="center">Информационно-техническое обеспечение</p>	<p>Электронные варианты книг – 2 Аудиокниги – 1 Оцифровка актуальных материалов – 1 Электронный читательский билет – 1 Копировальный аппарат – 1</p>	<p align="center">6</p>

зоны отдыха на территории читальных залов. Этот показатель очень высокий. Необходимо рассмотреть варианты того, что в условиях МГУ можно предложить пользователям, чтобы эта потребность была удовлетворена.

Сотрудники НБ МГУ уже имеют небольшой опыт проведения игр в читальном зале. Полученный перечень настольных игр поможет разнообразить досуг студентов. Тем не менее, среди всех высказанных мнений 2 респондента придерживаются того, что «библиотека нужна для работы с литературой, а не для отдыха и игр». Отметим также, что среди названных форм досуговых мероприятий студентами были предложены и те, которые являются новыми для НБ. Среди них – ознакомление с трудами преподавателей МГУ, живая музыка, просмотр фильмов.

Также респондентам была дана возможность оценить условия работы и качество услуг, которыми они воспользовались в тот день, когда им была вручена данная анкета. Здесь ответ дали 309 человек, что составляет 96 % от количества опрошенных. *Рисунок 6* наглядно показывает полученные результаты ответов на данный вопрос.

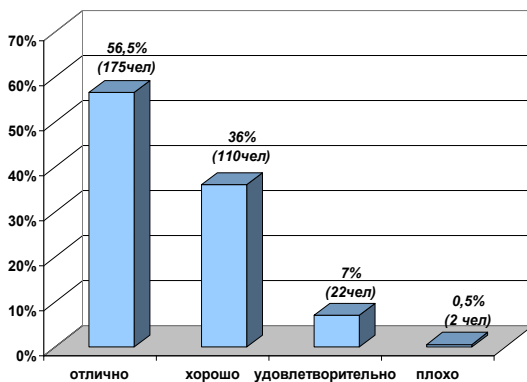


Рис. 6. Сводная оценка условий в читальных залах и качества услуг, полученных в день заполнения анкеты

Видим, что большинство опрошенных студентов остались довольны качеством услуг и условиями в читальных залах в день заполнения анкеты. Напомним, что опрос проводился в течение 3-х месяцев.

Сделав выводы из замечаний и пожеланий респондентов, можно выделить следующие направления и виды работы, которым необходимо уделить особое внимание в нашей библиотеке:

- информирование о сайте НБ МГУ в читательском билете;
- приобретение дополнительных ПК;
- комплектование фонда новой литературой;
- регулярное оформление подписки на периодику;
- своевременное пополнение традиционных и электронных каталогов;
- консультации и библиотечные уроки относительно пользования каталогами;
- завершение ретроконверсии фонда библиотеки;
- расширение репертуара досуговых мероприятий;
- организация зон отдыха.

Проанализировав результаты анкетирования, можно сделать вывод, что в целом библиотека развивается в правильном направлении и удовлетворенность качеством обслуживания читателей в читальных залах НБ МГУ достаточно высока.

ББК 91
УДК 012

Відповідальний за випуск: директор наукової бібліотеки Маріупольського державного університету Шакула А. П.

Комп'ютерна верстка: Дейниченко О. В.

*Рекомендовано до друку
науково-методичною радою наукової бібліотеки
Маріупольського державного університету
(протокол № від . .2016 р.).*

НЗ4 Науково-дослідна діяльність наукової бібліотеки Маріупольського державного університету : матеріали IV науково-методичного семінару. 25 лютого 2016 р. / ред. А. П. Шакула. – Маріуполь : МДУ, 2016. – 149 с.

У виданні представлено матеріали і статті співробітників наукової бібліотеки Маріупольського державного університету з науково-дослідної роботи за 2015 р.

Видання може стати в нагоді як співробітникам бібліотек, так і всім, кого цікавить діяльність вузівської бібліотеки.

ББК 91
УДК 012