

ЧИТАЧ - БІБЛІОТЕКА - ЧИТАЧ

Р.Рибалко

БІБЛІОТЕЧНИЙ СЕРВІС : ВАША ОЦІНКА ТА ПРОПОЗИЦІЇ Підсумки соціологічного дослідження в бібліотеці Хмельницького технологічного університету Поділля

Усі бібліотечні працівники високо цінують свою діяльність. Але ця оцінка не завжди співпадає з думкою читачів. Що потрібно не "типовому, а конкретному читачеві, який був в бібліотеці вчора, прийшов сьогодні, і що треба зробити, щоб він прийшов завтра. Оцінити роботу тільки за статистичними показниками неможливо. Питання якості роботи нашої бібліотеки очима читачів стали предметом соціологічного дослідження "Бібліотечний сервіс : ваша оцінка та пропозиції", яке відбулося у вересні- листопаді 1995 року.

Вивчивши досвід інших бібліотек, ми розробили анкету із сімнадцяти запитань, які охопили такі сторони діяльності:

- етика взаємовідносин бібліотекаря та читача;
- повнота задоволення читацьких потреб;
- оперативність виконання замовлень;
- асортимент бібліотечних послуг;
- наявність комфортних умов;
- рівень задоволення читача роботою бібліотеки.

Надавалась можливість дати кілька варіантів відповідей на кожне запитання, а також висловити особливу думку в додаткових графах.

Читачі дали досить високу оцінку моральним якостям бібліотечних працівників. 60,5% опитаних вказали на їх уважність; 40,3% підкреслили доброзичливість; 25,4% виділили тактовність бібліотекарів. Нижче оцінюють читачі професійні якості бібліотекарів. Лише 49,1% високо цінують рівень бібліотекарів. 42,9% відзначають їх ерудицію.

Але, як не прикро, є й негативні оцінки. 18,4% опитаних висловили різні негативні зауваження- Найбільше, що хвилює читачів, це нерівноправність у взаємовідносинах бібліотекаря та читача, зверхність бібліотекаря. Відповіді та зауваження читачів є підставою замислитись і зробити відповідні практичні висновки. Поставивши на +перше місце в анкеті питання взаємовідносин читача та

бібліотекаря, ми намагались підкреслити, що надаємо їм великого значення. Від взаємовідносин, від доброзичливого клімату певною мірою залежать і інші складові якості обслуговування.

Для читачів головним критерієм оцінки діяльності бібліотеки є повнота задоволення їх запитів і, перш за все, задоволення фондом. За одержаними даними 40,4% читачів завжди знаходять потрібну їм літературу. Інші - незадоволені відсутністю літератури певної тематики, малою кількістю примірників. Різке скорочення нових надходжень зменшило кількість видань на абонементях, чим теж незадоволені читачі.

Проблеми фонду хвилюють не лише читачів, але і бібліотекарів. Фонд бібліотеки катастрофічно скорочується. Процес очищення його від застарілих видань проходить постійно. Скорочується фонд 1 з вини читачів. Нові надходження не перекривають вилучення. Із зміною навчальних програм вводяться нові дисципліни, слабо забезпечені необхідною літературою. Розвалилася традиційна система книгопостачання. Бібліотека майже немає можливості поповнюватись спеціальною, науковою літературою. Скоротилась передплата на періодику. Літературу часто доводиться купувати у посередників за ринковими цінами. Все це не сприяє поліпшенню стану із фондом.

Але не секрет, що навіть ті фонди, які є в наявності, використовуються далеко не повністю. Причина - в невмінні читача знайти потрібне видання, розгубленість перед довідковим апаратом.

Згідно опитування, лише 41,2% читачів самостійно шукають інформацію. Причина криється в низькому рівні бібліотечно-бібліографічної підготовки читачів, бо за дві лекційні та дві практичні години навчання дуже важко пізнати хоча б її ази.

Слід відзначити також, що і довідковий апарат бібліотеки не легкий у використанні, часто не дає відповіді на запитання, так як інформація не завжди знаходиться в одному місці (недоліки будь-якої класифікації). Тому найбільше часу читач витрачає на пошук Інформації. На це вказує 63,1% опитаних.

Дослідження вказало також на необхідність удосконалювати довідковий апарат: 14% відзначили незручну систему пошуку; 1,7% - на наявність застарілої інформації в каталогах та картотеках.

У тісному зв'язку та взаємозалежності з повнотою задоволення потреб читачів знаходиться оперативність виконання замовлень, економія читачього часу. Досить високо оцінили читачі цю сторону діяльності бібліотекарів. Лише 2,6% вказали на неоперативність окремих бібліотечних працівників. На жаль, бібліотеці ще не вдається повністю домогтись, щоб під час масової видачі учбової

літератури не було черг на абонементі. 17.5% опитаних висловили незадоволення з цього приводу. 15.6% - пропозиції щодо зміни існуючого розпорядку робіт бібліотеки в бік його продовження. Поки що бібліотека не може повністю задовольнити ці пропозиції: підвищений криміногенний стан вечорами, скорочення транспорту у вечірні часи. Але під час сесії бібліотека працює без вихідних днів та, на годину довше, ніж звичайно.

Складовою якістю роботи є асортимент послуг, які надає бібліотека (в тому числі і платні). Окрім традиційних бібліотека запровадила й нові: короткостроковий абонемент, нічний абонемент, бібліографічні послуги для сторонніх читачів, копіювання журналів мод та ін. Переважна більшість задоволена асортиментом послуг, зокрема, про платні послуги позитивно відгукнулись 71,9%. Введення плати за користування поза встановлений термін дозволило бібліотеці скоротити число боржників повернута до фонду бібліотеки видання, які читачі довго тримали. Були пропозиції від читачів щодо розширення послуг: за резервування літератури висловились 28.9%; за інформацію телефоном - 25,4%: за попереднє замовлення літератури - 12.3%: 24.6% опитуваних бажали б користуватись послугами копіювання документів. Бібліотека вже вирішила цю проблему, знайшла посередників, здала їм в оренду частину фойє. Зараз всі бажачі можуть зробити копію з необхідних документів за цінами, нижчими ніж в інших фірмах.

Важливим показником якості роботи є створення комфортних умов для читачів. Читачі висловили задоволення умовами роботи в читальних залах, чистотою, естетичним оформленням бібліотеки. Нарікання викликає те, що бібліотека погано опалюється. 50,8% опитаних вказали на це. 5,3% опитаних пропонують встановити в читальних залах настільні лампи: 4.4% поліпшити роботу ліфтів. Щоб створити більше зручностей для читачів, запропоновано встановити телефон-автомат (69.3%) відкрити буфет (52%), кіоск канцтоварів (28%). Бібліотека вже вирішує питання про відкриття буфету.

Повністю задоволені роботою бібліотеки 44.7% опитаних, інші - висловили окремі критичні зауваження та пропозиції. 63.3% - задовольняє інформація в каталогах та картотеках. 88.6% - повністю задоволені асортиментом бібліотечних послуг. Найбільше, що подобається нашим читачам - це доброзичливе ставлення бібліотекарів. І Найбільше не подобається - холод і відсутність необхідної літератури.

Звичайно, всі проблеми, які пов'язані з матеріально-технічним забезпеченням, вирішувати важко. Але дані соціологічного дос-

лідження показали, що не всі можливості бібліотеки використані. Пропозиції читачів обговорені на методраді, зборах працівників, намічені заходи з їх реалізації. Це опитування є першим із програми соціологічних досліджень, які бібліотека планує провести в наступні роки. Програма має назву "Бібліотека та книга в житті молоді" та є складовою частиною маркетингової діяльності бібліотеки.

АНКЕТА

БІБЛІОТЕЧНИЙ СЕРВІС : ВАША ОЦІНКА ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Шановний читачу! Ваші відповіді допоможуть поліпшити роботу бібліотеки. При заповненні анкети Ви можете використовувати запропоновані варіанти відповіді, які слід підкреслити або самостійно сформулювати власну точку зору.

1. Як Ви оцінюєте ставлення до Вас бібліотекарів?

- Уважне;
- Байдуже;
- Доброзичливе;
- Неприязне;
- Тактовне;
- безцеремонне.

2. Якої Ви думки про професійний рівень бібліотекарів?

- Професіонали;
- Дилетанти;
- Ерудовані;
- консервативні.

3. По Вам найбільше не подобається у відносинах з бібліотекарем?

4. Чи завжди Ви знаходите потрібну Вам літературу?

- Завжди;
 - недостатньо : - мало літератури за темою;
- часто немає книги на полиці;
 - пропозиції _____
-

5. Чи задовольняє Вас інформація в каталогах, картотеках?
- Задовольняє;
 - відсутня потрібна інформація;
 - незручна система пошуку;
 - пропозиції _____
-
6. Як Ви найчастіше шукаєте потрібну Вам інформацію?
- самостійно;
 - допомагає бібліограф;
 - допомагає бібліотекар в читальному залі, на абонементі.
7. Чи задовольняє Вас асортимент бібліотечних послуг?
- задовольняє;
 - не задовольняє; чому? _____
8. Які додаткові послуги Ви хотіли б отримувати?
- попереднє замовлення телефоном;
 - резервування літератури;
 - доставка літератури за замовленням;
 - інформування телефоном;
 - копіювальні роботи;
 - інші пропозиції _____
9. Як Ви оцінюєте впроваджені платні послуги?
- позитивно;
 - негативно; чому? _____
 - пропозиції _____
10. Чи зручний режим роботи?
- так;
 - ні;
 - пропозиції _____
11. Чи оперативно виконують Ваші замовлення (скільки витрачаєте часу)?
- так;
 - ні;
 - пропозиції _____
12. На що найбільше Ви марно витрачаєте час у бібліотеці?
- на пошук інформації;

- на черги за виданнями;
 - інші причини.
13. Чи задовольняють Вас умови роботи в бібліотеці?
- освітлення : так, ні;
 - температура : так. Ні;
 - робоче місце : так. ні;
 - чистота : так. ні;
 - тиша : так, ні;
 - пропозиції _____
14. Чи задовольняє Вас естетичне оформлення бібліотеки?
- так;
 - ні;
 - пропозиції _____
15. Що б Ви хотіли мати в бібліотеці?
- буфет;
 - кіоск канцтоварів;
 - телефон-автомат;
 - пропозиції _____
16. Що в бібліотеці Вам більше всього
- подобається;
 - не подобається;
 - дратує.
17. Ваші пропозиції _____
-

Повідомте, будь ласка, деякі відомості про себе :

стать : чоя. жін.: вік. _____ ;

категорія (підкреслити) викладач, студент, аспірант, канд.наук,
доктор наук, інша _____

курс _____ факультет _____

ДЯКУЄМО ЗА ДОПОМОГУ!