

# БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

УДК 001.004.14

И. А. Кузьмина

## Библиографическое обслуживание глазами пользователей

Результаты социологического исследования организации библиографического обслуживания в Национальной библиотеке им. Р. Гамзатова Республики Дагестан.

Справочно-библиографическая служба играет большую роль в системе информационного обслуживания и занимает одно из ведущих мест в структуре любой библиотеки. Эта служба – посредник между читателем и книгой.

Именно поэтому Национальная библиотека им. Расула Гамзатова Республики Дагестан решила провести социологическое исследование «Организация библиографического обслуживания пользователей в Национальной библиотеке». Его цель – выявление уровня библиографического обслуживания в библиотеке. Анализ результатов и выводы должны послужить улучшению условий работы пользователей.

Анкетирование проводилось 1 апреля 2008 г. среди пользователей НБ. В нем приняли участие 254 респондента. Анкета состояла из 24 вопросов (*Приложение*). Всего распространены 258 анкет, сданы 254 (98,4%).

Анализ результатов выявил положительное отношение пользователей к организации библиографического обслуживания в Национальной библиотеке им. Р. Гамзатова Республики Дагестан.

Большинство пользователей посещают библиотеку довольно часто (ежедневно – 18%, один-два раза в неделю – 38%) и работают достаточно длительное время (свыше одного часа – 60%, более трех часов – 33%), что свидетельствует о созданных благоприятных условиях для работы.

Библиографическая работа библиотеки в целом оценена на «хорошо» – 81% опрошенных, столь же положительно оценена работа дежурных библиографов: хорошо – 63%, очень хорошо – 23%.

Подавляющее большинство респондентов (свыше 80%) удовлетворены качеством ведения и расположением каталогов и картотек. Очень многие (62%) уделяют внимание информационным стендам и надписям при

работе с каталогами и картотеками. Наибольшей популярностью пользуются традиционные каталоги и картотеки, в особенности алфавитный каталог. Молодые пользователи предпочитают электронные каталоги и картотеки.

Неутешительные результаты дали ответы на вопрос об удовлетворенности запросов на материалы, необходимые для работы – 60% пользователей не всегда находят нужную литературу. Комментируя это, хочется сказать, что в фонде библиотеки зачастую нет последних изданий книг, что связано с недостаточным финансированием комплектования.

В ходе социологического исследования пользователи высказали конструктивные мысли и пожелания, которые по мере возможности библиотека учтёт в процессе организации своей дальнейшей работы.

Недочёты в библиографическом обслуживании, отмеченные пользователями (долгий поиск, слабая актуальность рубрик, несоответствие каталога фонду), будут проанализированы и устранены.

*Приложение*

#### *Уважаемый пользователь!*

Приглашаем Вас принять участие в социологическом исследовании «Организация библиографического обслуживания пользователей в Национальной библиотеке».

Его цель – выявить Ваше мнение об обслуживании в Национальной библиотеке.

#### *Улучшим работу библиотеки вместе!*

1. Являетесь ли Вы пользователем Национальной библиотеки? (*нужное подчеркнуть*)

- да
- нет

2. Как давно Вы записаны в библиотеку?

- в текущем году
- 1-5 лет тому назад
- более 5 лет назад

3. Как часто Вы посещаете библиотеку?

- практически ежедневно
- 1-2 раза в неделю
- 1-2 раза в месяц
- от случая к случаю

4. Сколько времени обычно проводите в библиотеке?

- менее 1 часа
- свыше 1 часа
- свыше 3 часов

5. Стремитесь ли Вы быть обслуженным конкретным библиотекарем или личность библиотекаря не имеет для Вас значения?

- да, я стремлюсь попасть к конкретному библиотекарю
- личность библиотекаря не имеет для меня значения
- затрудняюсь ответить

6. Какие дополнительные платные услуги Вы хотели бы получить, кроме имеющихся?

- 
7. На Ваш взгляд, за последние 5 лет работа библиотеки стала:
- лучше
  - хуже
  - не изменилась

8. Как Вы оцениваете качество предоставляемых библиотекой библиографических услуг?

- очень хорошо
- хорошо
- удовлетворительно
- плохо
- очень плохо

9. Оцените результативность Вашей работы в библиотеке:

- работаю достаточно результативно
- не слишком результативно
- мало успеваю сделать
- другое \_\_\_\_\_

10. Устраивает ли Вас расположение каталогов и картотек в библиотеке?

- да
- нет
- не имеет значения

11. Как Вы оцениваете работу дежурных библиографов библиотеки?

- очень хорошо
- хорошо
- удовлетворительно
- плохо
- очень плохо

12. Просто ли Вам самостоятельно разобраться в каталогах и картотеках библиотеки?

да

нет

никогда этого не делаю самостоятельно

13. Облегчают ли Вашу работу с каталогами и картотеками информационные стенды и надписи?

да

нет

не обращаю на них внимание

14. Как Вы выбираете литературу?

пользуюсь книжными выставками

пользуюсь каталогами и картотеками

обращаюсь к библиотекарю с просьбой подобрать литературу

другое \_\_\_\_\_

15. Оцените библиографическую работу библиотеки в целом:

очень хорошо

хорошо

удовлетворительно

неудовлетворительно

16. Всегда ли Вы находите в библиотеке материалы, необходимые для Вашей деятельности?

да

нет

17. Назовите, пожалуйста, по каким темам Вы не смогли получить литературу? \_\_\_\_\_

18. Как Вы оцениваете качество ведения традиционных карточных каталогов и картотек (заполняемость рубрик, актуальность рубрик, расположение материала, аккуратность и т.д.)?

отлично

хорошо

удовлетворительно

неудовлетворительно

затрудняюсь ответить

19. Уточните, что именно Вас не устраивает в качестве ведения конкретных каталогов и картотек?

20. Что Вы предпримите, если у Вас возникнут трудности в работе с каталогами и картотеками?

постараюсь разобраться самостоятельно  
изучу схемы пользования каталогами и картотеками  
обращусь за помощью к другому читателю  
обращусь за помощью к дежурному библиографу  
затрудняюсь ответить

21. Что для Вас предпочтительнее во время поиска литературы?

традиционные карточные каталоги и картотеки  
электронные каталоги и картотеки  
затрудняюсь ответить

22. С какими каталогами и картотеками Вы работаете чаще?

алфавитный каталог  
систематический каталог  
электронный каталог  
алфавитно-предметный указатель  
сводный систематический краеведческий каталог  
систематическая краеведческая картотека статей

23. Сведения о себе (*нужное подчеркнуть*):

возраст: до 15 лет, 15-21, 21-35, 35-50, старше 50

пол: женский, мужской

образование: среднее неоконченное, среднее, среднее специальное, высшее неоконченное, высшее, учёная степень

Ваша профессиональная деятельность

24. Ваши пожелания: \_\_\_\_\_

*Благодарим Вас за участие в исследовании!*