

Услуги, предоставляемые библиотекой. Комфортная библиотечная среда

(по материалам исследования Национальной библиотеки Чувашской Республики)

Т.Ф. Селиванова

Современный этап социально-экономического развития страны, характеризующийся проведением административной, бюджетной и социальной реформ, принятие Федерального закона Российской Федерации № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» (2010) выдвигают требование существенного повышения эффективности деятельности государственных учреждений, в том числе библиотек. Особую актуальность в условиях реформирования приобретает проблема качества библиотечного обслуживания и услуг библиотеки. Национальная библиотека Чувашской Республики (НБЧР) развивается как республиканский, информационный, социокультурный и национальный центр. Ее информационные ресурсы направлены на удовлетворение и формирование информационных потребностей различных категорий пользователей посредством предоставления документов, в том числе в режиме удаленного доступа. Несколько услуги и ресурсы, создаваемые библиотекой соответствуют запросам пользователей, как они востребованы и доступны? Чтобы ответить на этот и другие вопросы, библиотека приступила к проведению третьего этапа* исследования «Изучение и оценка качества удовлетворения информационных потребностей пользователей Национальной библиотеки Чувашской Республики. Услуги, предоставляемые библиотекой. Комфортная библиотечная среда».

Объект исследования: пользователи библиотеки.

Предмет исследования: степень удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг.

Цель исследования: повышение качества предоставляемых НБЧР услуг для оперативного и наиболее полного доступа к мировым информационным ресурсам.

Задачи:

- определить степень удовлетворенности пользователей качеством библиотечного фонда;
- выявить соответствие электронных ресурсов библиотеки запросам пользователей;
- установить степень удовлетворенности пользователей комфортностью библиотечной среды;
- выявить удовлетворенность пользователей качеством платных услуг;

Тамара Федоровна
Селиванова —

*главный библиотекарь отдела
научно-исследовательской и методической работы
Национальной библиотеки Чувашской Республики*



- выработать рекомендации по дальнейшему совершенствованию услуг библиотеки.

В ходе исследования проверялось несколько гипотез:

- реконструкция, частичная реструктуризация библиотеки, переход на автоматизированное обслуживание пользователей расширили спектр предоставляемых услуг;
- основными потребителями услуг библиотеки являются студенты и учащиеся различных ступеней образования;
- наиболее востребованные услуги библиотеки — предоставление электронных ресурсов;
- пользователи библиотеки не полностью удовлетворены качеством информационных услуг;
- пользователи не знакомы с полным перечнем (номенклатурой) услуг библиотеки.

Метод сбора информации — анкетный опрос, где были представлены открытые, закрытые и полужакрытые вопросы, тематически разбитые на три блока:

1. Социально-демографический;
2. Комфортность библиотечной среды;
3. Востребованность и качество основных и дополнительных библиотечных услуг.

Объем выборки рассчитывался по методике, предложенной в книге М.И. Горшкова, Ф.Э. Шереги [2]. Опрос проводился в структурных подразделениях НБЧР с марта по декабрь 2012 года. Первичную социологическую информацию, полученную в ходе исследования, выявили с помощью программы обработки социологической информации DA-standard.

* Итоги второго этапа см.: Вестник Библиотечной Ассамблеи Евразии. — 2012. — № 3. — С. 64—68.

В опросе принял участие 531 респондент, из них — 44 ответили на вопросы анкеты в Интернете, 487 — заполнили бумажный вариант анкеты. Результаты ответов первого блока (социально-демографический) оказались следующими: большинство пользователей библиотеки — женщины (62,4%). Возрастной диапазон опрошенных колеблется от 17 до 61 года и старше. Самую многочисленную группу по возрасту составила молодежь до 25 лет — 42,7%; респонденты от 26 до 40 лет — 23,7%; 41—50 лет — 10,7%; 51—60 лет — 8,4%; старше 61 года — 10,7%.

Как оказалось, образовательный статус большинства опрошенных достаточно высокий. Высшее и среднее профессиональное образование имеют 316 человек (64,9%), среднее — 31,4%, кандидаты и доктора наук составили 3,7%. Статистические данные показали, что наибольший удельный вес среди респондентов составили студенты вузов и средних специальных учебных заведений (37,1%), вторая по численности группа участников исследования — специалисты (33,2%), пенсионеры (11,7%), предприниматели (10,9%), безработные (4,0%), наименьшая подгруппа — рабочие (0,41%), прочие — 2,6%. Среди участников виртуального опроса 61% — служащие, 20% — студенты, 18% составили научные сотрудники.

НБЧР прилагает немало усилий по созданию библиотечного пространства, которое призвано соответствовать информационным, социально-культурным, психологическим потребностям пользователей. В результате проведенной в 2008—2009 гг. реконструкции здания и частичной реструктуризации создан библиотечный комплекс, оснащенный новейшим оборудованием, включающий в себя читальные и выставочные залы, компьютерные классы, конференц-залы, помещения для хранения фонда, справочно-библиографические и информационные службы, участки по оцифровке и реставрации фондов; внедрено электронное обслуживание с использованием RFID технологий и пластиковых карт.

Автоматизированная система библиотеки предусматривает осуществление любого библиотечного процесса, начиная с момента записи и до выдачи нужного издания читателю. Она максимально приспособлена к особенностям библиотеки: структуре, специфике систематизации фонда, обслуживания читателей. В результате этих преобразований пользователи получили все условия для приобретения знаний и информации.

Второй блок вопросов анкеты был призван выявить уровень удовлетворенности пользователей комфортностью библиотечной среды, которая в немалой степени влияет на решение человека прибегнуть к услугам библиотеки или искать информацию через другие источники. Результаты опроса показали, что чувствует себя комфортно большинство — 94,7%, остались недовольными условиями пребывания — 4,5% опрошенных. В анкетах они указывали на отсутствие кондиционеров в центре правовой информации, холод в зимнее время в некоторых отделах, отсутствие ку-

леров, кассовых аппаратов в отделах. На вопрос: «Устраивает ли Вас режим работы библиотеки?» основная масса — 94,6% — ответила, что удовлетворена часами работы библиотеки; отрицательно ответили — 4,1%. Часть респондентов высказали свои предложения по поводу распорядка работы: «Чтобы в понедельник (выходной день) библиотека работала», «Работать с 8.00 до 20.00 — летом, с 8.00 до 22.00 — зимой», «Было бы неплохо, если бы Вы работали без выходных», «Время работы акцентировать на вечер», «Летом работать так же, как зимой» и др.

Еще один вопрос касался удовлетворения читателей системой указателей по размещению отделов библиотеки. Известно, что чем лучше организовано информационное пространство, тем проще работать пользователю. Результаты показали, что легко и быстро ориентируются в библиотеке 90,4% опрошенных. В то же время, логика размещения отделов не совсем понятна 7,4% читателей.

Обобщая данные опроса по изучению комфортности библиотечной среды, можно сказать, что в целом пользователи довольны условиями пребывания в библиотеке. Считают удобным режим работы, отмечают эстетическое оформление, современный интерьер — большинство, что неудивительно: библиотека расположена в двух современных, оснащенных новейшим оборудованием зданиях.

Необходимо активнее предлагать информацию о деятельности библиотеки, ее возможностях в разнообразных информационных сервисах, СМИ и социальных сетях.

Востребованность библиотеки напрямую связана с частотой читательских обращений. Как показал опрос, более половины респондентов (55,2%) посещают ее довольно активно — несколько раз в месяц; несколько раз в год — 29,2%; по потребности — 4,0%; в первый раз посетили библиотеку 8,4% опрошенных. Анализируя зависимость частоты посещений от социально-демографических характеристик, можно сделать вывод, что более активно пользуется библиотекой молодежь в возрасте от 14 до 25 лет, особенно студенческая — более 40% всех опрошенных. В большинстве случаев молодежь обращается в библиотеку в учебных целях. Меньше всего посещают ее безработные (4,0%) и рабочие (0,4%).

В процессе исследования предстояло выяснить, какова осведомленность пользователей о существующих услугах и возможностях современного информационно-библиотечного сервиса? Ведь для того, чтобы пользоваться услугами, надо о них знать.

Как показал рейтинг, среди источников информации об услугах НБЧР на первом месте — консультации (43,5%),

на втором — сайт библиотеки (42,3%), далее — информационные стенды, буклеты — 19,7%, через СМИ получают информацию 10,5% респондентов. В то же время 10,1% опрошенных остались не проинформированными о полном объеме предоставляемых услуг. В числе причин, на наш взгляд, недостаточная рекламная деятельность. Действительно, доступность информационных ресурсов не может быть эффективна сама по себе. Мы должны активнее предлагать информацию о деятельности библиотеки, ее возможностях в разнообразных информационных сервисах, СМИ, использовать социальные сети, блоги.

Респондентам было предложено ответить и на вопросы третьего блока анкеты: востребованность и качество основных и дополнительных библиотечных услуг. Одним из главных информационных ресурсов библиотеки является ее фонд. От того, насколько качественно он сформирован, зависит и уровень удовлетворения читательских запросов. Анализ данных исследования выявил, что книжный фонд полностью соответствует запросам для 61,4% респондентов, в той или иной степени им недовольны — 36,9% опрошенных; часть респондентов отметила, что не хватает литературы по темам: государство и право, политика, педагогика и психология. Указывалось на отсутствие в фонде новых отраслевых энциклопедий, научных изданий, монографий, библиографических источников, выпущенных за последние 5–10 лет, литературы по краеведению до 1920 г. и др. Что касается мнения о фонде периодических изданий, то оказалось, что полностью удовлетворены его составом — 56,5%, частично удовлетворены — 33,7%, не удовлетворены — 2,3% анкетированных. Довольно высокий процент респондентов, не удовлетворенных книжным фондом и фондом периодики, можно объяснить тем, что в последние десятилетия резко ограничился репертуар приобретаемых изданий, сокращается финансирование библиотеки, ежегодно на 15–20% дорожает книжная продукция, растут цены на периодические издания. В результате образующиеся в фонде лакуны остаются невосполненными. Изменить ситуацию позволяют электронные ресурсы. Являясь республиканским информационно-ресурсным центром для науки, образования, НБЧР ориентирует свою деятельность и на пополнение фонда электронными документами. Помимо печатных изданий приобретается подписка на платные полнотекстовые электронные ресурсы, которые дополняют и отчасти заменяют какую-то долю печатного фонда в условиях дефицита средств на комплектование и подписку. Начиная с 2012 г. НБЧР предоставляет пользователям доступ в электронном виде к 1060 названиям научных и научно-популярных журналов компаний «e-LIBRARY.RU», «Интергум», «East View».

Компьютеризация и интернет-технологии способствуют существенному расширению сферы услуг. На официальном сайте НБЧР (www.nbchr.ru) размещен перечень бесплатных библиотечно-информационных услуг, который включает в себя более 30 наименований (см. таблицу 1). Реальным и виртуальным пользователям предоставляется возможность осуществлять поиск литературы в электронном каталоге (ЭК), им доступны также различные базы данных, справочная служба «Спроси библиотекаря», электронная доставка доку-

ментов (ЭДД) и другие ресурсы. Как часто используют электронные ресурсы и услуги библиотеки участники нашего исследования, как их оценивают?

Данные таблицы показывают, что на первом месте с большим отрывом — ЭК библиотеки, к нему обращаются 61,2% опрошенных (для сравнения, в 2010 г. всего 33%) [1]. Как видим, потребность в данном информационном ресурсе растет, и это, конечно, радует. На втором месте по значимости — предварительный заказ документов через ЭК — 20,7%, затем правовые базы данных — 19,7%, виртуальные выставки — 12,5%, национально-краеведческая коллекция — 11,9%, элек-

Таблица 1

Интенсивность использования респондентами электронных ресурсов и услуг библиотеки

Информационные ресурсы и услуги библиотеки	Показатели интенсивности использования (%)
Электронный каталог библиотеки	61,2
Предварительный заказ документов через электронный каталог	20,7
Правовые базы данных	19,7
Виртуальные выставки	12,5
Электронные издания, подготовленные НБЧР	11,9
Справочная служба «Спроси библиотекаря»	11,7
Портал «Культурное наследие Чувашии»	11,5
Календарь знаменательных и памятных дат	10,6
Национально-краеведческая коллекция	8,6
Региональный свод книжных памятников	5,3
Профессиональные ресурсы в разделе «Библиотекарям»	5,1
Экологическая информация	4,2
Не пользуются	23,4

тронные издания, подготовленные библиотекой, — 8,6%. Низкий процент использования полнотекстовых краеведческих электронных ресурсов объясняется, по всей вероятности, отсутствием удаленного доступа к этим ресурсам, запретом на копирование оцифрованных изданий. В настоящее время НБЧР предоставляет удаленный режим обслуживания «Спроси библиотекаря». Им пользуются 11,7% респондентов.

Но остаются и те, кто не обращается к электронным услугам — 23,4% респондентов. По всей вероятности, они или не знают об этих возможностях, или недостаточно хорошо владеют компьютером. Библиотечные работники должны рекомендовать электронные ресурсы для получения более качественной информации.

Активность использования электронных ресурсов, как показали данные исследования, зависит также от возраста респондентов (см. таблицу 2).

Как видим, молодежь к электронным ресурсам обращается более активно. К примеру, библиографическими базами данных при поиске информации пользуются 49,5% респондентов в возрасте до 25 лет, предварительным заказом документов — 45,5%, справочной службой «Спроси библиотекаря» — 40,4%. В то же время, как показывают данные таблицы, чем старше пользователи, тем меньше они обращаются к электронным источникам. По всей вероятности, это связано с невысоким уровнем их информационной культуры. Исходя из этого, одним из направлений повышения востребованности электронных ресурсов пользователями старшего поколения является помощь в обучении и консультировании. Для обучения граждан основам компьютерной и правовой грамотности, навыкам использования информационно-коммуникационных техно-

оценили: «Правовые базы данных», БД «Электронные издания, подготовленные НБЧР», «Календарь знаменательных и памятных дат»; услуги: «Электронная справочная служба «Спроси библиотекаря»», портал «Культурное наследие Чувашии», «Виртуальные выставки». Высокая оценка электронных ресурсов и услуг свидетельствует о том, что информационные технологии органично вошли в жизнь библиотеки, значительно повысив качество информационного обслуживания ее пользователей.

Наряду с бесплатными услугами, пользователям предоставляются и платные услуги, ассортимент которых сегодня составляет более 40 наименований. Перечень платных услуг постоянно корректируется с учетом потребительского спроса. Насколько активно пользуются ими участники опроса? Результаты анкетирования

Таблица 2

Использование электронных ресурсов в зависимости от возраста

Информационные услуги и ресурсы библиотеки	Показатели в %				
	До 25 лет	26—40 лет	41—50 лет	51—60 лет	61 год и старше
Электронный каталог библиотеки	49,5	23,4	9,7	8,1	9,2
Предварительный заказ документов через электронный каталог	45,5	36,6	7,9	4,9	4,9
Справочная служба «Спроси библиотекаря»	40,4	19,3	15,8	10,5	14,0
Календарь знаменательных и памятных дат	32,7	26,5	18,4	8,2	14,3
Электронные издания, подготовленные НБЧР	39,7	32,8	12,1	6,9	8,6
Виртуальные выставки		37,7	14,8	8,2	6,6
Национально-краеведческая коллекция	38,10	38,10	11,90	2,38	9,52
Экологическая информация	43,48	39,13	4,35	4,35	8,70
Портал «Культурное наследие Чувашии»	33,93	33,93	21,43	3,57	7,14
Региональный свод книжных памятников	34,62	26,92	11,54	3,85	23,08
Профессиональные ресурсы в разделе «Библиотекарям»	40,00	36,00	12,00	4,00	8,00
Правовые базы данных	31,25	36,46	13,54	10,42	8,33

логий, умению работать с ресурсами Интернета в учебном центре библиотеки, в рамках проекта «Твой курс: повышение компьютерной грамотности» проводятся обучающие занятия. Курс ориентирован на социально незащищенные группы населения, людей пожилого возраста.

Далее участникам исследования было предложено оценить по пятибалльной шкале представленные на сайте библиотеки информационные ресурсы. Результаты опроса показали, что из предложенного широкого спектра информационных услуг высокую оценку получил ЭК. Большинство респондентов (91,5% — физические пользователи, 84% — виртуальные) оценили качество поиска в ЭК на «4» и «5». Оценку — «3» поставили 8,5% реальных респондентов, 6,8% — виртуальных. Причина низкой оценки ЭК, на наш взгляд, одна — неумение вести поиск. Также на «4» и «5» пользователи

показали, что платными услугами Библиотеки пользуются чуть более половины респондентов — 57,7%, причем чаще всего это — студенты — 36,1% и специалисты — 33,2%, пенсионеры — 11,7%, работники коммерческих служб — 10,9%. Не пользуются платными услугами 42,3% опрошенных.

Ответы респондентов на вопрос: «Какими платными услугами Вы пользуетесь?» позволил составить своеобразный рейтинг платных услуг, имеющих спрос у читателей.

Как видим, к востребованным услугам относятся ксерокопирование, сканирование, распечатка текста, самостоятельная работа на компьютере.

Анализ удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых платных услуг показал, что из числа пользующихся платными услугами полностью удовлетворены — 47,4%, частично — 13,6%. На вопрос

«Устраивают ли Вас цены предоставляемых платных услуг?» положительно ответили 37,8%, частично устраивают — 18,3%, не устраивают — 3,5% опрошенных. Респонденты, не удовлетворенные стоимостью услуги, внесли свои замечания и предложения: «Снизить цену на ксерокс», «Запись информации на флэш-карту — дорогая услуга», «Уменьшение и увеличение размеров копий можно сделать дешевле» и др.

Кроме оценки существующих услуг библиотеки, респондентам было предложено ответить на открытый вопрос анкеты: «Какие новые услуги для библиотеки Вы порекомендовали бы?». Участники анкетирования указали следующее: «Поставить плазменные телевизоры для обозначения информации», «Закачивать электронные книги на телефоны, компьютеры», «Открыть отдел по продаже книг по заказу», «Сброшюровать большое количество отсканированных листов», «Обслуживать на дому на платной основе», «Предоставить возможность подписки на электронную рассылку обзоров новых художественных книг», «Выдавать книги на больший срок, хотя бы для пенсионеров», «Продавать списанную литературу», «Показывать документальные научно-популярные фильмы», «Организовать буфет» и др.

Участники виртуального анкетирования были менее активны и оставили всего два предложения: «В некоторых разделах сайта не все ссылки открываются. Хотелось бы по ссылке увидеть документ», «Предоставить доступ к ресурсам национальной музыки».

На главный вопрос анкеты: «Остались ли Вы довольны качеством предоставленных Вам услуг?» ответили практически все респонденты. Из них полностью удовлетворены услугами — 82,8%, удовлетворены частично — 12,7%, не ответили на данный вопрос 3,3%. В заключение мы предложили респондентам в свободной форме выразить свои пожелания. Предложения были следующими: «Больше рекламировать библиотеку», «Заинтересовать в чтении жителей города», «Проводить встречи в официальной и неформальной обстановке с известными людьми, писателями, учеными, музыкантами», «Организовать кафе — читальный зал», «Больше молодежных, дискуссионных клубов» и др. Многие респонденты оставили положительные отзывы: «В библиотеке абсолютно вся информация мировой цивилизации, доступно, оперативно и быстро», «На сегодняшний день библиотека функционирует эффективно, информативно, с прекрасным обслуживанием», «Пользуюсь библиотекой со студенческих лет и по сей день хорошие впечатления» и т. д.

Таким образом, обобщая итоги исследования «Услуги, предоставляемые библиотекой. Комфортная библиотечная среда», можно сказать, что в целом у пользователей сформировано положительное отношение к библиотеке, уровень удовлетворенности посетителей качеством услуг и комфортностью библиотечной среды высокий.

После обработки анкет стало очевидно, что предварительные гипотезы в основном подтвердились результатами исследования.

Исходя из вышесказанного, предоставляется целесообразным:

В целях привлечения в НБЧР физических и виртуальных пользователей:

Таблица 3

Интенсивность использования респондентами дополнительных (платных) услуг библиотеки

Перечень дополнительных (платных) услуг библиотеки	Показатели интенсивности использования, %
Ксерокопирование документов	40,0
Распечатка текста	22,2
Сканирование	15,0
Тематический подбор документов	14,8
Самостоятельная работа на компьютере	14,6
Поиск по БД	10,7
Издательские услуги	6,8
Доставка документов	6,1
Фотосъемка	5,1

1. Продвигать информацию о деятельности библиотеки, ее возможностях в разнообразных информационных сервисах, СМИ. Активнее использовать социальные сети, блоги и другие информационные источники.

2. Для повышения эффективности и качества библиотечных услуг:

- расширять ассортимент предоставляемых услуг, внедрять технологии цивилизованного e-mail-маркетинга в практику работы библиотеки (создание адресной базы и организация рассылок целевым аудиториям);

- вводить дополнительные сервисные услуги с использованием ресурсов Интернета;

- устанавливать дифференцированные цены, в том числе и льготные для различных категорий потребителей;

- своевременно приобретать новые книги, предоставлять удаленным пользователям возможность знакомиться с обзором новых изданий на сайте библиотеки;

- проводить постоянный мониторинг услуг, размещая анкеты на сайтах, посещаемых целевой аудиторией; рассылая их по электронной почте; предлагая заполнить анкету на веб-семинарах, конференциях, развивать интернет-маркетинг и т. д.;

- повышать комфортность библиотечной среды. Критерием успешной работы библиотеки должно стать привлечение новых пользователей, расширение ассортимента библиотечных услуг.

Список источников

1. Мазуркина И.Ю. Пользователь у каталога // Современная библиотека и читатель : сб. науч. исследований / Нац. б-ка Чуваш. Респ. — Чебоксары, 2012. — Вып. 4. — С. 12—20.

2. Определение выборочной совокупности // Как провести социологическое исследование / под ред. М.И. Горшкова, Ф.Э. Шереги. — М. : Политиздат, 1990. — С. 238—239.