

Каменецкая Т. С.

ОПТИМИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧИТАТЕЛЕЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИХ АНКЕТИРОВАНИЯ

Освещен опыт использования материалов анкетирования в работе по совершенствованию системы обслуживания читателей в библиотеке Московского государственного педагогического университета им. В. И. Ленина.

В совершенствовании системы обслуживания существенную роль играет выявление мнения читателей о библиотеке, что особенно актуально для территориально разбросанных библиотек, имеющих сложную структуру. Таковой является библиотека Московского государственного педагогического университета им. В. И. Ленина (МГПУ), обслуживающая 60 тыс. читателей на 12 абонементов и в 10 читальных залах, расположенных в разных концах Москвы.

В МГПУ разработан и реализован комплекс мероприятий по установлению обратной связи «Библиотека — читатель»: организация так называемого телефона доверия, по которому читатели сообщают в научно-методический отдел библиотеки замечания и предложения по различным аспектам работы; анкетирование; интервьюирование. Наиболее действенным элементом комплекса является анкетирование.

Анкета составлялась с помощью социологов психолого-педагогического факультета университета, при ответах на вопросы охватывались все виды библиотечной деятельности.

Анкетирование проводилось на каждом факультете методистами библиотеки.

В результате получены 1062 заполненные анкеты. Для удобства дальнейшей работы с ними каждая помечена условными цветовыми знаками в виде кружка или прямоугольника, определявшими принадлежность к тому или иному факультету и к той или иной категории читателей, причем цвет кружка соответствовал цвету отдела в сводной реферной карточке комплектования.

После обработки анкет получены результаты как по каждому отраслевому отделу, так и по библиотеке в целом, а также по категориям опрашиваемых.

Вот некоторые из них.

Например, работу библиотеки читатели оценили в среднем на 3,5 балла по 5-балльной шкале, 80% опрошенных пользуются другими библиотеками: из них 40% — районными, 17% — Научной педагогической библиотекой им. К. Д. Ушинского АПН СССР, часть студентов обращается в Государственную библиотеку СССР им. В. И. Ленина, ГПНТБ СССР, Центральную научную сельскохозяйст-

венную библиотеку ВАСХНИЛ, Центральную городскую публичную библиотеку им. Н. А. Некрасова, Центральную политехническую библиотеку Всесоюзного общества «Знание».

Процент отказов в выдаче литературы по библиотеке в целом составляет 41%, 36% — по учебной, 28% — по научной и художественной литературе, 26% — по педагогической. Такой высокий процент отказов, особенно по учебной литературе, показался специалистам библиотеки не соответствующим истине. По их мнению, причиной является неточная формулировка вопросов анкеты и неправильное понимание студентами термина «учебная литература». Поэтому решено детализировать понятие «учебная литература»: «учебники» и «дополнительная учебная литература».

Информацию о новых поступлениях только 27% читателей получают на выставках книг в библиотеке, зато у преподавателей ее получают 50% и у друзей — 40%. Члены методического совета объяснили это тем, что, хотя постоянно проводятся выставки, составляются списки и картотеки новых поступлений, современному читателю как пассивному потребителю информации легче узнавать новое из уст преподавателей и друзей.

На этом фоне неожиданным оказался следующий результат:

предложения и замечания по совершенствованию деятельности библиотеки внесли 80% анкетированных: большинство замечаний были справедливы, а предложения конструктивны. Результаты опроса должны были побудить сотрудников библиотеки к выработке новых приемов работы. На первом этапе сделать это не удалось, что в значительной степени связано с психологией восприятия специалистами оценок своего труда.

Исходя из сложившегося положения, сотрудниками библиотеки сделан вывод о необходимости разработки такой методики анализа анкет, которая позволяла бы в каждом отраслевом отделе в максимальной степени учесть мнение читателей, сопоставив его при этом с мнением библиотекарей.

Методика заключалась в следующем. По каждому отраслевому отделу определены количественные результаты анкетирования в процентах по всем вопросам, после чего по-

строены графики, отражающие результаты по каждому вопросу для всех отделов. Это позволило провести сравнение данных между отделами и по отношению к среднему значению по библиотеке в целом. Затем по каждому факультету проведен анализ предложений читателей, относящихся к тому или иному виду библиотечной деятельности — комплектованию, обслуживанию, справочно-библиографической работе и другим.

Полученные данные послужили основой для рекомендаций по совершенствованию деятельности каждого отраслевого отдела. Выделены две группы рекомендаций: рекомендации, выполнение которых в основном зависит от сотрудников отдела и библиотеки, и рекомендации, реализация которых зависит от деканатов и ректората. К первой группе относятся такие, как пересмотреть часы работы абонемента и читального зала, улучшить комплектование учебной и педагогической литературой, обеспечить четкую работу с отказами на художественную литературу, улучшить организацию массовой выдачи, пересмотреть расстановку кадров в отделе и другие. К другой группе — выявить возможности для приобретения ксерокса, изыскать помещение для организации читального зала и т. д. Рекомендации располагались в порядке их значимости, определяемой количественными результатами и предложениями читателей.

Следующий этап работы — сопоставление мнений читателей и сотрудников библиотеки с целью принятия оптимальных вариантов решения спорных вопросов.

Например, библиотека физического факультета получила следующее пожелание — пересмотреть часы работы абонемента. Эта рекомендация поставлена на первое место, так как по результатам анкетирования 30% читателей не удовлетворены часами работы. Сопоставив свое мнение с обоснованными просьбами читателей, коллектив отдела увеличил продолжительность работы абонемента на 1 час. Опыт нескольких месяцев показал полезность такого решения.

Другой пример касается рекомендации улучшить комплектование учебной, научной и художественной литературой. По мнению сотрудников, сложности есть только с одним учебником на V курсе и 31% отказов по учебной литературе не соответствует истине. Проанализировали предложения и замечания читателей отдельно I, III, V курсов. Студенты V курса указывали на отказы по известному учебнику, что совпало с мнением сотрудников отдела. Но в то же время студенты и других курсов писали о нехватке учебников, жаловались на трудности в получении дефицитной научной и художественной литературы. Из

этого следует, что проблема отказов все-таки существует и ее надо решать: улучшить работу с кафедрами по предварительному заказу литературы, четче работать с индикатором (картотекой вторых формуляров по дефицитной литературе), завести тетрадь отказов.

При аналогичной ситуации сотрудниками библиотеки психолого-педагогического факультета, в фондах которой нет учебников по ряду дисциплин и не хватает научной литературы, выбран другой путь. На совместном заседании кафедр было решено, что преподаватели поделятся с библиотекой личными монографиями для пользования в читальном зале, а студенты этого факультета будут без ограничения получать направления в Научную педагогическую библиотеку им. К. Д. Ушинского АПН СССР.

К сожалению, во всех отделах пришлось обсуждать рекомендации, связанные с повышением квалификации сотрудников и культурой обслуживания.

Обсуждение данных анкетирования прошло в каждом отделе, но везде по-разному. В одних отделах, как уже отмечалось, при сопоставлении мнений удалось наметить пути по улучшению деятельности в каком-либо направлении, а в других — оказалось целесообразнее прислушаться к доводам коллектива. В некоторых отделах не получилось даже обсуждения, так как и заведующие, и коллектив посчитали результаты несоответствующими истине, замечания и предложения читателей нереальными и некомпетентными, а совершенствование деятельности — невозможным в условиях хронической нехватки кадров, их текучести, а также тяжелых условий труда и низкой заработной платы.

Несмотря на это, важно, что решения по изменению часов работы, улучшению комплектования, работе с отказами приняты сознательно, без административного нажима. Обсуждение вопросов позволило сотрудникам библиотеки проникнуть в суть каждой проблемы, посмотреть на нее с двух сторон, опираясь на живой, конкретный материал анкет. При обсуждении удалось выйти на разные уровни: отдела, библиотеки, факультета, университета, что способствовало расширению профессионального кругозора сотрудников отраслевого отдела, преодолению «местнических» настроений.

Определился круг проблем, общих для всех отделов и, следовательно, для библиотеки в целом: комплектования, информации, профессионального уровня сотрудников, культуры обслуживания и отказов. Как мы уже отмечали выше, часть этих вопросов рассматривалась на первом методическом совете, но со-

трудники библиотеки не пришли к единому мнению и не приняли решения.

После того, как данные анкетирования проанализировали по отделам, изменилось и восприятие сотрудниками мнения читателей, стал возможным поиск оптимальных способов для совершенствования системы обслуживания.

В результате разработаны следующие методические рекомендации:

во всех отделах провести анализ отказов по причинам: «нет в фонде», «выдано» с помощью специально разработанного бланка отказов;

обсуждать на методическом совете сводные заказы по основным тематическим планам издательств «Политиздат», «Просвещение», «Педагогика», «Высшая школа»;

отраслевым отделам сделать и передать в отдел комплектования картотеки наиболее дефицитных изданий для комплектования и перераспределения литературы;

продумать организацию МБА;

научно-методическому отделу пересмотреть время проведения и программу школы начинающего библиотекаря, а также большее внимание уделить повышению квалификации среднего звена сотрудников библиотеки;

библиографическому отделу совместно с отраслевыми отделами продумать организацию на факультетах обзоров, дней информации, дней кафедр;

массовому отделу проанализировать имеющиеся на факультетах формы информации о новых поступлениях и оформление выставок, дать свои предложения по их совершенствованию;

обсудить с ректоратом и деканатами возможность возобновления курса «Основы информатики, библиотековедения и библиографии»;

при организации библиотеки в новом корпусе института строить ее работу с учетом замечаний и предложений, высказанных в анкетах;

обеспечить доступность отделений библиотеки института читателям любого факультета, создать единый справочно-поисковый аппарат на весь фонд библиотеки.

Выполнение методических решений будет способствовать улучшению системы обслуживания читателей библиотеки МГПУ им. В. И. Ленина и явится лучшим доказательством действенности анкетирования и предложенной методики.