

**Е. Ю. Мелентьева**

**Изучение удовлетворенности пользователей  
качеством библиотечного обслуживания:  
опыт работы Научной библиотеки  
Витебского государственного университета им. П. М. Машерова**

*Опыт Научной библиотеки Витебского государственного университета им.  
П. М. Машерова по организации и проведению анкетирования студентов в рамках системы  
менеджмента качества.*

**Ключевые слова:** университетские библиотеки, социологические исследования, анкетирование, библиотечное обслуживание, удовлетворенность пользователей, система менеджмента качества, Витебский государственный университет им. П. М. Машерова.

Задача повышения качества услуг в Научной библиотеке Витебского государственного университета им. П. М. Машерова (НБ ВГУ) была и остаётся актуальной. Для улучшения качества обслуживания НБ с 2010 г. применяет систему менеджмента качества (СМК), уделяя большое внимание мнению потребителей своих услуг.

Анкетирование студентов – один из механизмов СМК, обеспечивающий обратную связь с потребителем библиотечных услуг. Процедура анкетирования введена в НБ ВГУ в 2011 г. Основная его цель – выявить слабые звенья в организации деятельности библиотеки и в итоге улучшить её работу, усилить мотивации роста и совершенствования профессиональных знаний и умений библиотечных работников.

Период проведения анкетирования – апрель-июнь каждого учебного года. Целевая аудитория – студенты факультетов университета дневной и заочной форм обучения.

Для разработки анкеты в НБ ВГУ была сформирована рабочая группа. Анкета – важная составляющая маркетингового исследования, инструмент для сбора первичных данных. Содержание анкеты должно быть подчинено теме и задачам исследования. Для этого каждый из вопросов нужно соотнести с исследовательскими задачами, а также продумать логический порядок их расположения.

Анкета не должна утомлять респондента, раздражать его (продолжительностью, форматом вопросов или повторениями), содержать неоднозначно воспринимаемые вопросы. Внешний вид анкеты также имеет значение. Все эти факторы напрямую влияют на качество собранной с помощью анкеты информации, а в конечном счёте – на результаты исследования.

Рабочая группа НБ ВГУ протестировала анкету из 26 вопросов, которая использовалась в 2010/2011 и 2011/2012 учебные годы. В 2013 г. в анкете изменены структура опросного листа, группировка материала, отдельные формулировки вопросов и др. Теперь работу структурных подразделений университета и библиотеки респондентам предлагалось оценивать по содержащимся в анкете критериям удовлетворённости, с учётом их важности по пятибалльной шкале. Отчёт по результатам анкетирования, предоставляемый НБ ВГУ в отдел менеджмента качества ВГУ, также претерпел значительные изменения (содержание, форма; введены диаграммы и таблицы).

Респонденты для анкетирования отбираются целенаправленно: ежегодно определяется группа опрашиваемых и утверждается на заседании методического совета библиотеки. В 2011–2013 гг. были определены следующие группы респондентов:

2011 г. – 247 студентов третьих курсов дневной формы обучения 11 факультетов университета;

2012 г. – 93 студента факультета белорусской филологии и культуры 1–4-го курсов дневной формы обучения;

2013 г. – 241 студент педагогического факультета 1–4-го курсов дневной и заочной форм

обучения.

В качестве метода сбора данных использовалось групповое анкетирование. Респонденты собирались в одном помещении (сотрудники НБ ВГУ приходили на учебные занятия в аудитории в назначенное время) и получали анкеты, которые они заполняли и затем возвращали исследователю. Такая технология позволяет давать разъяснения респондентам и гарантирует полный возврат анкет.

Затем проводится анализ и статистическая обработка данных и обобщение результатов исследования.

Результаты анкетирования в 2011–2012 гг. показали, что большая часть респондентов (60%) – это представители женского пола. Потребность регулярно посещать библиотеку есть у более 84% от общего числа опрошенных. Большинство студентов посещает библиотеку несколько раз в неделю – от 38% до 73% на разных факультетах; режим работы библиотеки в целом устраивает: от 69% до 96%. Не удовлетворены качеством обслуживания по разным причинам от 10% до 15%.

Читательский спрос на издания удовлетворяется по всем факультетам в среднем на 52%. Респонденты в основном испытывают недостаток в учебных материалах (мало экземпляров), научной и художественной литературе. Большинство студентов считают, что в фонде библиотеки достаточно наименований периодических изданий.

Свой уровень информационной подготовленности как пользователя студенты оценивают следующим образом: начинающий пользователь – более 50% от общего количества опрошенных; регулярный пользователь – около 40%; не пользователь – менее 10%.

Студенты получают информацию как на бумажных, так и на электронных носителях (приблизительно равная пропорция). Бумажные носители информации предпочитают студенты факультета белорусской филологии (2011 г. – 84%, 2012 г. – 60%) и исторического факультета (63%); электронные – студенты факультета социальной педагогики и психологии (64%) и художественно-графического факультета (61%).

Большая часть респондентов не изъявила желания пользоваться информационными ресурсами на сайте библиотеки, хотя, например, у студентов всех курсов филологического факультета такая потребность есть. Респонденты указывают следующие причины, по которым они не обращаются к электронным ресурсам: привычка работать с традиционными источниками информации; нет необходимости; отсутствие навыков работы в информационных сетях и с базами данных; отсутствие свободного доступа к персональному компьютеру.

Уровень компьютерного обеспечения НБ ВГУ студенты факультетов главного корпуса ВГУ оценивают как удовлетворительный. Учащиеся факультетов, расположенных в отраслевых филиалах университета, отмечают нехватку компьютерной техники в отделах библиотеки. Результаты опроса соответствуют техническому оснащению библиотеки.

Студенты предпочитают использовать следующие источники информации, выпускаемые библиотекой (в порядке убывания читательского спроса): тематические списки литературы, бюллетени новых поступлений, бюллетени периодических изданий, библиографические указатели.

Чаще всего студенты обращаются к следующим услугам: ксерокопирование; библиотечное обслуживание в читальных залах и на абонементных; сканирование; выдача книг в читальных залах по «ночному абонементу»; электронные ресурсы на сайте НБ; работа в виртуальном читальном зале.

Уровень информационного сервиса, предоставляемого библиотекой, учащиеся всех факультетов оценили как удовлетворительный. Условия работы устраивают всех.

#### Данные, полученные по результатам анкетирования в 2013 г.

Параметры оценки	Коэффициент удовлетворенности	Оценка ситуации / уровень удовлетворённости
Режим работы библиотеки	4,13	ситуация приемлема / средний уровень

Работа персонала библиотеки	4,20	ситуация приемлема / средний уровень
Состав библиотечного фонда	4,06	ситуация приемлема / средний уровень
Количество документов на различных носителях информации	3,95	ситуация приемлема / средний уровень
Уровень технологического обслуживания пользователей	3,60	ситуация неприемлема / низкий уровень
Интернет-сайт библиотеки	3,80	ситуация приемлема / средний уровень
Качество справочно-библиографического аппарата	4,03	ситуация приемлема / средний уровень
Качество занятий по информационной культуре для студентов и их самооценка умений	4,07	ситуация приемлема / средний уровень
Качество работы библиотеки по направлениям	4,01	ситуация приемлема / средний уровень
Работа библиотеки по оказанию платных услуг	4,05	ситуация приемлема / средний уровень
Деятельность библиотеки	4,23	ситуация приемлема / средний уровень
Интегрируемый коэффициент удовлетворённости работой библиотеки	4,01	ситуация приемлема / средний уровень

По результатам анкетирования в 2011–2013 гг. рабочая группа составила маркетинговые отчёты. Администрация НБ ВГУ изучила показатели, касающиеся обратной связи с пользователями, и инициировала корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на улучшение работы библиотеки. Организованы повышение квалификации сотрудников, реклама услуг и ресурсов, проведён анализ книгообеспеченности, решены вопросы по техническому обеспечению библиотеки, территориальному перемещению её отделов, разработана и новая версия сайта, обновлена и структурирована представленная на нём информация.

Эти мероприятия положительно повлияли на работу всех структурных подразделений, а значит – и библиотеки в целом, что подтверждают результаты анкетирования, проведённого в октябре 2013 г. отделом менеджмента качества ВГУ: НБ ВГУ стала лучшим структурным подразделением университета.