



Костанайская областная универсальная
научная библиотека им. Л. Н. Толстого
Отдел развития библиотек

ИССЛЕДОВАНИЕ качества обслуживания пользователей в ОУНБ им. Л.Н.Толстого



Костанай, 2011

Л.Н.Толстой ат. ОӘҒК электронды ресурстарының пайдаланылу қарқыны, кітап қоры мен қызмет көрсету сапасы туралы пайдаланушылардың пікірлеріне жүргізілген зерттеудің қорытындысы.

Л.Н.Толстой ат. облыстық әмбебап ғылыми кітапханасы өткен жылы оқырмандардың кітапханадағы, кітап қорындағы қызмет көрсету мен электронды ресурстардың пайдаланылу қарқыны туралы пікірлерін зерттеу мақсатында әлеуметтік сауалнамалар циклін жүргізген болатын.

Бұл тақырып, оқырмандардың кітапханаға келуінің күрт азайып кетуін ескеретін болсақ, өте өзекті мәселенің бірі деуге болады. Аталған мәселе кеңес үкіметінен қалған кеңістіктегі көпшілікке арналған кітапханалардың барлығына ортақ болып отыр.

Сондықтан да қызмет көрсету сапасы кітапхана қызметкерлерінің назарынан тыс қалған емес және мұның өзі өтіп жатқан процестерге үнемі бақылау жасап, тиісті шешімдер қабылдап отыруды қажет етеді.

Қойылған міндеттерді шешу үшін жалпыға ортақ сұрау салу әдісін – сауалнама жүргізуді қолдандық.

Сауалнаманың мақсаты - өзімізді толғандырған сауалдарға нақты жауап алудың қажеттігі болды.

Сауалнама жүргізу үш кезеңнен тұрды. Сауалнаманың әрбір кезеңі 6-7 сұрақтан құралып, олардың әрқайсына 200 адамнан жауап берді. Сауалнама 6-7 сұрақтан құралып, алғашқы 4-5 сұрақ пайдаланушылардың қызмет көрсету сапасына қатысты пікірлерін білуге арналған болса, қалған үш сұрақ жауап берушінің жасына, жынысына және біліміне қатысты болды.

Алғашқы жауап берген екі жүз адамның 98 кітапханаға өзіне қажетті кітаптар алуға, жаңа әдебиеттермен, еліміздегі және әлемдегі соңғы жаңалықтармен танысу үшін келетінін айтқан. 39 жауап берші

кітапхана қызметкерлерімен және өзге оқырмандармен дидактикалық маңыздылығын көрсеткен. 14 адам заманауи ақпараттық жабдықтың болуын атаған. 55 адам оларға кітапханадағы дүниенің барлығының ұнайтынын атаса, 1 адам кітапханаға келуі оның кәсіби қажеттілігіне байланысты екендігін көрсеткен.

Алынған жауаптардан кітапхананың қызметін пайдаланушылар кітапханаға негізінен кітаптардан, мерзімді басылымдардан, Интернеттен өздеріне қажетті ақпаратты табу үшін келетіндерін байқауға болады және кітапхана олар үшін ақпаратық орталық болып табылады.

Екінші сауал пайдаланушылардың кітапхананың кітап қорының жағдайы туралы пікірлерін білу мақсатында қойылды. 82 сұхбаткерді қордың мазмұны толық, 62 тарих, дін және психология, 105 адам педагогика, 34 мемлекет және құқыққа қатысты әдебиеттер қанағаттандыратын болып шықты. Өнер және философия жөніндегі әдебиеттер 56 адамды қанағаттандырса, көркем әдебиет қорының сапасын тек 14 адам ғана атап өткен, оған кітапханашылардың бақылауынша сауалнамаға көркем әдебиет оқуға қызығушылық танытпайтын жастардың көбірек қатысуы себеп болса керек.

Осылайша, кітапхана қорының жалпы мазмұны сұхбаткерлердің талаптарын қанағаттандыратын болып шықты.

70 адам басылымдар санының аздығына, 35 адам жаңа басылымдардың аз түсетіндігіне наразылық білдірсе, 9 адам қордың олардың қажеттіліктерін өтей алмайтынын, алайда нақты не екендерін айта алмаған. Қалған сұхбаткерлер сауалдарға жауап бере алмады, бұдан кітапхана қоры олардың қажеттіліктерін қанағаттандыра алады деген қорытынды жасауға болады.

57 адам қажетті кітапты әрдайым, 102 адам әрдайым дерлік, 20 адам қажетті әдебиетті өте сирек алатынын, ал 1 адам ешқашан ала алмайтынын айтса, 6 адам жауап беруге қиналыс танытқан.

Алынған жауаптарға қарап сұхбаткерлердің көпшілігі өздеріне қажетті әдебиеттер мен ақпаратты ала алады деуге болады.

95 сұхбаткерге кітаптың басқа оқырманға беріліп қойылуы себепті кітап берілмеген, 127 адамға кітаптың орнында болмауы себепті қажетті әдебиет берілмеген. Соңғы сан қызмет көрсету бөлімі кітапханашыларының кітаптың орнында болмау себебін анықтауға және оны оқырмандарға түсіндіруге қолдарының тигеуімен байланысты болса керек деген ойға жетелейді.

Кітапхана жұмысының жайлылығын арттыру үшін 86 адам Интернет желісіне қосылған компьютер санын, 37 адам қорларға қатысты ақпаратты арттыруды, 5 сұхбаткер кітапхана жұмысының уақытын өзгертуді сұраған. Тәуліктік жұмыс түріне көшіп, демалыс күнін сенбіге ауыстыру және қызмет көрсету мәдениетін арттыру ұсынылған.

35 адам буфет ұйымдастыруды (өтініш орындалды) және оқу залы кітаптарының үйге берілуін өтінген.

Соңғы үш сұрақ жауап берушінің жасына, жынысына және біліміне қатысты болды.

Сұхбаткерлер жас көрсеткіштері бойынша төмендегідей болды:

20 жасқа дейінгі жастар 56 адам болса, сұхбаткерлердің көпшілігі 20 мен 30 жас аралығындағы адамдар – 100 адам, 30 бен 40 жас аралығындағылар – 11 және 40 жоғары жастағылар 19 адам болды. Барлығы 186 адам болып, қалған сауалнамаға қатысушылар жастарын көрсетпеген.

Берген жауаптары бойынша сауалнамаға 118 әйел адам, 42 ер адам қатысқан болса, қалған 40 адам жыныстарын көрсетпеген.

Сұхбаткерлердің 6 орта білімі, 33 арнайы орта білімі, 108 жоғары білімі, 30 аяқталмаған жоғары білімдері бар екендігі анықталды. Осылайша, сауалнамаға қатысқандардың көпшілігі жоғары білімді, 30 жасқа дейінгі әйел адамдар деуге болады.

Екінші сауалнаманың сұрақтары пайдаланушылардың кітапхананың жалпы жұмысы туралы пікірлерін зерттеуге арналды.

Сұрақтарға жауап берген 200 адамның 91 кітапханамызға айына бірнеше рет, 63 аптасына бірнеше рет, кейде одан да жиі, 24 аптасына бір рет, 15 жылына бірнеше рет, 7 әр түрлі келетіндерін айтқан.

Сонымен аталған топтағы сауалнамаға қатысқандардың көпшілігі кітапханаға тұрақты келетін біздің оқырмандарымыз деуге болады.

Олардың 115 кітапхананың жұмысына «өте жақсы», 97 «жақсы», 15 «қанағаттанарлық», 5 «қанағаттанғысыз» деп жауап берсе, 3 жауап беруге қиналған болып шықты.

105 сұхбаткердің пікірінше кітапханамыздың белсенді оқырманы болуларына кітапханадағы жаңа әдебиеттердің болуы ықпал етуі мүмкін.

Сауалнамаға қатысқан 98 адам бос уақытының көпшілігін кітапханада өткізгенін қаласа, 44 адамды кітапханада мерзімді басылымдардың болуы, 35 адамды кітапхананың компьютермен жабдықталуы қызықтырады. 29 адамның ойынша кітапхана жұмысының мүмкіндіктері туралы БАҚ жан-жақты ақпарат беру де оқырмандар санының артуына ықпал жасаған болса, 4 адам жеке шақырулар маңызды деп санайды.

Кітапхананың демалыс орталығы ретіндегі мүмкіндіктерін де ойластырып қойған артық болмас еді.

Л.Н.Толстой ат. ОӘФК өзге кітапханалардан артықшылығын 158 сұхбаткер әдебиеттер таңдауының молдығымен, 108 қызмет көрсетудің жоғары деңгейімен байланыстырады. Артықшылықтарға сондай-ақ 94 адам жұмыс уақытының қолайлылығын, 22 адам компьютермен жабдықталуын, 50 адам сирек басылымдардың болуын, 61 адам кітапханадағы тыныштықты, жұмыс істеуге жайлылығын атаған.

Жұмыстағы кемшіліктерге 91 адам ксерокөшіру қызметінің қымбаттығын, 84 адам керек нәрсенің барлығының барлық уақытта бола бермейтінін, 24 адам компьютермен жабдықталудың жетімсіздігін, 91

компьютерлік қызметтердің қымбаттығын, 12 адам қызметкерлер тарапынан көмектің аздығын, 9 адам қорлардың каталогтар мен картотекаларда нашар көрсетілуін, 9 адам жұмыс істеуге қолайсыздықты (жарықтың нашарлығы, бөлмелердің салқындығы, шу және т.б.), 62 адам буфеттің болмауын, 12 адам басқа себептерді көрсеткен.

Оқырмандар абонемент бөлімінде жаңа басылымдардың жоқтығына, әдебиеттердің ескілігіне, ал оқу залында бар жаңа әдебиеттерді қолға бермейтіндеріне шағымданады. Ақылы қызметтердің ақы мөлшері қайта қарауды қажет етеді.

Әбден күйінген бір оқырман кітапханада «каталогта бар кітаптың қолға берілмейтініне, ксерокөшірудің қымбаттығына, сканерлердің ылғи жұмыс істемейтіндігіне, абонементтегі қызмет көрсетудің баяу екендігіне» шағым жасады. Оқырман Н.И.Захарченко Донцованың кітабының каталогта бар екендігін, ал оқу залында жоқ екендігін жазады. Е.Ласкерованың «Проводница» кітабын таба алмадық. Оқырмандар кітапханада болмаса да, жаңа авторлардың каталогын енгізуді ұсынады.

Алынған мәліметтерден оқырмандардың көпшілігінің кітапхана қызметіне көңілдері толатындарына қарамастан, олардың шағымдарының да бар екендігін көруге болады және олар біздің зерттеу жұмыстарын жүргізуімізді қажет етеді.

Бұл топтағы сұхбаткерлердің де көпшілігі жастар болды. Сұрау салынғандардың ең көбі 20-32 жас аралығындағы жастар болса, 20-30 жас аралығындағылар 116, 30-40 жас аралығындағылар 20, 40 жас пен одан жоғарыларды 12 адам болды.

Алдыңғы сауалнамадағыдай мұнда да әйел адамдар белсенділік танытып, олардың 151 сауалнамаға жауап берсе, ер адамдардан небары 42 адам жауап берген. Бұған қарап қыздарымыздың жігіттерден гөрі кітапхана қызметіне көбірек жүгінетінін көруге болады.

Сұрау салынғандардың көпшілігі ЖОО студенттері – 142 адам, олардың 58 арнайы орта, 86 жоғары білімдері бар болып шықты.

Электронды ресурстардың ішінен пайдаланылуының жиілігі бойынша бірінші орында кітаптардың электронды каталогы орналасқан – 114 адам, одан кейін мақалалардың электронды картотекасын 50 адам пайдаланған болса, Интернет жүйесін – 69, «Юрист» құқықтық базасын – 21, «Параграф» құқықтық базасын – 12, ықшам-дискілер мен мультимедиялық дискілерді – 9 адам пайдаланған. Бұдан сұраққа жауап берген адамдар кітапханаға кітаптар мен мерзімді басылымнан ақпарат алуға келген деген қорытынды жасауға болады.

92 адам электронды ресурстармен жұмыс істеу барысында ешқандай қиындыққа кездеспегендерін айтқан. Бұған сұхбаткерлердің компьютерді меңгерген жастар екендігі себеп болса керек. Электронды ресурстармен жұмыс істеудегі ең басты қиындық ретінде 45 адам компьютерлердің аздығын көрсеткен. 28 адам өз беттерінше жұмыс істей алмайтындарын, 22 адам жауап беруге қиналатындарын, 13 адам керек кезінде көмектің болмайтынын айтқан.

Сұхбаткерлердің бұл тобында да 20-30 жастағылар ең көп жауап бергендер болды – 61 адам, одан кейін 20 жасқа дейінгілер – 54 адам, 30-40 жастағылар – 21 адам, 40-тан жоғарылар - 13 адам, қалғандары жастарын көрсетпеген.

Жыныстары бойынша: ер адамдар – 39, әйел адамдар – 110.

Жоғары және аяқталмаған жоғары білімділер - 61, орта білімділер – 39.

Бұдан сұраққа жауап берген 600 адамның көпшілігінің 20-30 аралығындағы жастар екендігін көруге болады. Бұлар колледждер мен ЖОО оқушылары мен студенттері болса, олардың кітапханаға келулерінің негізгі мақсаттары сабаққа дайындалу болып табылады. Оқырмандардың аталған тобына кітапхананың электронды ресурстарына қол жеткізу мүмкіндіктерін арттыру қажет.

Жасамыс кісілердің кітапханаға сирек келетіні белгілі болды. Сондықтан бұл оқырмандар да өздеріне назар аударуды қажет етеді.

Жалпы оқырмандарды кітапханаға тарту үшін қызығушылық бойынша жұмыс істейтін клубтардың жұмыстарының белсенділіктерін арттыру, мерзімді басылымдар залындағы «читивоны» ыңғайлы және жайлы орынға ауыстыру, бұқаралық ақпарат құралдарын кітапхана жұмыстарын жарнамалауға пайдалану қажет. Кітапхананың жұмысы туралы циклді қайталаған артық болмаған болар еді.

Итоги исследования мнения пользователей о качестве обслуживания, книжном фонде и интенсивности использования электронных ресурсов в ОУНБ им. Л.Н.Толстого

В уходящем году областная универсальная библиотека имени Л.Н.Толстого провела цикл социологических опросов с целью изучения мнения читателей о качестве обслуживания в библиотеке, книжном фонде и интенсивности использования электронных ресурсов.

Данная тема актуальна, особенно в связи с катастрофическим снижением посещения библиотек читателями. С этой проблемой сегодня знакомы все массовые библиотеки постсоветского пространства.

Поэтому вопросы качества обслуживания постоянно находятся под пристальным вниманием сотрудников библиотеки, что требует проведения постоянного мониторинга происходящих процессов и выработки соответствующих решений.

Для решения поставленных задач нами был использован общепринятый метод опроса – анкетирование.

Суть анкетирования состоит в получении информации по фиксированной выборке вопросов.

Анкетирование проходило в три этапа. Анкеты каждого этапа состояли из 6 - 7 вопросов, на каждую анкету отвечали по 200 человек. Анкеты состояли из 6 - 7 вопросов: первые 4-5 вопросов были направлены на изучение мнения пользователей о качестве обслуживания и три последних касались возраста, пола и образования респондентов.

Главным мотивом посещения библиотеки из первых двухсот опрошенных 98 назвали получение необходимых книг, знакомство с новой литературой и с последними новостями в стране и мире. 39 респондентов отметили, что их привлекает возможность общения с персоналом библиотеки и читателями. 14 человек отметили наличие современного информационного оборудования. 55 опрошенных ответили, что их привлекает в библиотеке всё, 1 из опрошенных главным мотивом посещения библиотеки назвал профессиональную необходимость.

Как видим, для основной части респондентов библиотека, прежде всего, является информационным центром, куда они приходят, чтобы найти информацию в книгах, периодических изданиях, Интернете.

Второй вопрос задавался с целью выяснения мнения пользователей о состоянии книжного фонда библиотеки. 82 респондента полностью удовлетворяет содержание фонда, 62 опрошенных довольны фондом по истории, религии и психологии, 105 человек отметили фонд по педагогике, 34 по государству и праву. Фонд литературы по искусству и философии устраивает 56 человек, качество фонда художественной литературы отметили всего лишь 14 человек, видимо, это связано с тем, что основная масса принявших участие в опросе - молодёжь, среди которой библиотекари давно отмечают снижение интереса к чтению художественной литературы.

Таким образом, в целом, респонденты ответили, что содержание фонда библиотеки удовлетворяет их запросам.

Недовольны участники опроса малой экзemplярностью изданий - 70 опрошенных, крайне слабое пополнение новыми изданиями не устраивает 35 человек, что-то другое не устраивает в фонде библиотеки 9 человек, но, что именно они не поясняют. Остальные респонденты не ответили на данный вопрос, из чего следует вывод, что их устраивает фонд библиотеки.

57 человек необходимую литературу получают всегда, почти всегда - 102 человека, очень редко получают необходимую литературу 20 человек и только 1 никогда не получает то, что надо, 6 человек затруднились с ответом.

Судя по ответам, большей части респондентов удаётся получить необходимую литературу и информацию.

Причинами отказов для 95 опрошенных явилась выдача книг другому читателю, на отсутствие книги на месте по неизвестным причинам указали 127 респондентов. Последняя цифра наводит на мысль, что библиотекари отделов обслуживания не всегда удосуживаются установить причину отсутствия книги на месте и информировать о причине читателя.

Для создания более комфортных условий работы в библиотеке 86 человек предлагают установить больше компьютеров с выходом в Интернет, 37 человек - указатели для ориентирования в фонде, более удобные часы работы библиотеке предлагают 5 опрошенных. Предлагается перейти на круглосуточный график, сделать выходным днём субботу и повысить культуру обслуживания.

35 человек высказали пожелание организовать буфет (просьба удовлетворена) и книги читального зала выдавать на дом.

Последние три вопроса касались возраста, пола и образования читателей.

По возрасту респонденты распределились следующим образом:

Молодые люди до 20 лет составили 56 человек, большинство респондентов относятся к группе от 20 до 30 лет – 100 человек, от 30 до 40 лет - 11 опрошенных и от 40 лет и старше – 19 человек. Итого 186 человек, остальные респонденты возраст не указали.

Основная масса принявших участие в опросе – представители женского пола – 118 человек, мужчины – 42 человека, остальные 40 респондентов пол не указали.

Среднее образование имеют 6 опрошенных, средне/специальное – 33, высшее - 108, неполное высшее – 30 человек. Таким образом, большая часть опрошенных – молодые люди до 30 лет, женского пола, имеющие высшее образование.

Вопросы второй анкеты были нацелены на исследование мнения пользователей о деятельности библиотеки в целом.

Из 200 опрошенных, нашу библиотеку посещают несколько раз в месяц - 91, несколько раз в неделю и чаще - 63, раз в неделю – 24, несколько раз в год – 15, другое - 7.

И так, в данной группе опрошенных большая часть респондентов наши постоянные читатели, которые регулярно посещают библиотеку.

Деятельность библиотеки в основном оценили на «отлично» – 115 и на «хорошо» – 97, «удовлетворительно» – 15, «неудовлетворительно» – 5, затруднились ответить – 3.

Стимулом для того, чтобы стать активным читателем нашей библиотеки для 105 респондентов может стать наличие новой литературы,

Местом проведения большого количества свободного времени видят библиотеку 98 опрошенных, наличие периодики привлекает 44 человека, компьютеризация библиотеки привлекает 35 человек, подробная информация в СМИ о спектре возможностей библиотеки

способствовала бы посещению библиотеки 29 человек, личного приглашения ждут 4.

Стоит подумать о дальнейших возможностях библиотеки как досугового центра.

К преимуществам ОУНБ им. Л.Н.Толстого перед другими библиотеками 158 респондента отнесли большой выбор литературы, хороший уровень обслуживания – 108 опрошенных, Среди преимуществ также были названы удобное время работы – 94, компьютеризация - 22, наличие редких изданий - 50, тишина, возможность сосредоточиться – 61.

К недостаткам в работе были отнесены: высокая плата за ксерокопии – 91, не всегда есть то, что надо – 84, недостаточная компьютеризация – 24, высокая плата за компьютерные услуги – 91, недостаток помощи со стороны сотрудников – 12, плохое отражение фондов в каталогах и картотеках – 9, плохие условия для работы (слабое освещение, холод, шум и т.д. – 9, отсутствие буфета - 62, другое - 12.

Сетуют читатели на отсутствие новых изданий на абонементе, жалуются, что всё только старое, а в читальном зале на дом не выдают. Есть необходимость пересмотреть оплату за услуги.

Сразу несколько претензий высказал раздражённый читатель: «Постоянно не дают книги на руки, но в каталоге они есть! Ксерокопию делать у вас дорого! Сканеры вечно не работают, медленное обслуживание на абонементе». Читательница Н.И.Захарченко пишет, что книги Донцовой в каталоге есть, а в читальном зале их нет в наличии. Не нашли книгу Ласкаревой Е. «Проводница», предлагают вести каталог новых авторов, даже если их книг нет в библиотеке.

Таким образом, хотя читатели в основном довольны обслуживанием в библиотеке, у них есть претензии, обоснованность которых нам необходимо изучать.

Преобладающее большинство и в данной группе респондентов составляет молодёжь. Самая большая категория опрошенных - молодые люди в возрасте до 20 лет - 32 человека, от 20 до 30 лет - 116 человек, от 30 до 40 лет – 20, от 40 лет и старше - 12 человек.

Как и в предыдущем опросе, более активными являются представители женского пола – 151 респондентов, представителей мужского пола – 42. Видимо, девушки чаще обращаются к услугам библиотеки, чем юноши.

Основная масса опрошенных студенты Вузов – 142 человека, среднее образование имеют 58 человек, высшее - 86.

Из электронных ресурсов, на первом месте по частоте использования стоит электронный каталог книг - 114 респондентов, затем - электронная картотека статей - 50, к сети Интернет обращались 69 опрошенных, использовали правовую базу «Юрист» - 21, правовую базу «Параграф» - 13 , компакт-диски и мультимедийные диски - 9 человек. Из чего следует, что данная категория опрошенных приходила за информацией из книг и периодических изданий.

Никаких трудностей при работе с электронными ресурсами 92 опрошенных не испытывало. Это и понятно, ведь основная масса респондентов – молодёжь, которая достаточно хорошо владеет компьютером. Главной трудностью при работе с электронными ресурсами 45 человек назвали недостаточное для работы количество персональных компьютеров. В недостатке знаний и опыта самостоятельной работы признались 28 респондента, затруднились с ответом 22 опрошенных, на отсутствие помощи при затруднениях указали 13 человек.

В данной группе респондентов также самой многочисленной оказалась группа от 20-30 лет – 61 человек, далее возраст до 20 лет -54 человека, от 30-40 лет – 21 человек, от 40 лет и старше -13, остальные возраст не указали.

По половому признаку: мужчин -39, женщин – 110.

Высшее и неоконченное высшее имеют по 61 респондента, среднее – 39.

Таким образом, из 600 опрошенных основная масса респондентов составляет молодёжь от 20-30 лет. Это учащиеся и студенты колледжей и ВУЗов, главным мотивом посещения библиотеки для них является учёба, подготовка к учебным занятиям. Необходимо для данной категории читателей расширить возможности библиотеки как информационного центра, с более свободным доступом к электронным ресурсам библиотеки.

Люди более старшего возраста ходят в библиотеку реже. Поэтому необходимо обратить больше внимание на эту категорию потенциальных пользователей.

В общем и целом для привлечения читателей в библиотеку активизировать работу клубов по интересам, расположить досуговое «читиво» из зала периодики в более удобное и комфортабельное место, использовать средства массовой информации для рекламы информационных ресурсов библиотеки. Не плохо было бы повторить цикл передач о деятельности библиотеки.