

УДК 025.6:027.7

## СОТРУДНИЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С БИБЛИОТЕКАРЯМИ В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ



**Ковалёва Валентина Николаевна**, заведующая  
отделом учебной литературы научной библиотеки  
Харьковского национального университета радиоэлектроники

***Аннотация:** в докладе рассматривается один из видов обслуживания студентов в библиотеках ВУЗов – массовая выдача учебников первокурсникам; а также дан анализ опроса по анкете, которую составили сотрудники учебного абонемента НБ ХНУРЕ. Цель анкетирования: выяснить, актуально ли на сегодняшний день проведение групповой выдачи литературы для студентов, поступивших на первый курс.*

***Ключевые слова:** библиотечные услуги, библиотека ВУЗа, массовая выдача учебников, обслуживание пользователей на учебном абонементе; анкетирование студентов, посетивших библиотеку.*

Оценка эффективности работы библиотеки была и остается важным аспектом в принятии управленческих решений, планировании и совершенствовании деятельности как отдельных подразделений, технологических процессов, видов услуг, так и библиотеки в целом. В течение длительного периода времени оценка деятельности библиотеки опирается преимущественно на статистические данные, которые дают достоверную и объективную информацию о



состоянии и изменениях ресурсов библиотеки, но их необходимо дополнять результатами оценки удовлетворенности пользователей.

Обслуживание является одной из ведущих функций современных библиотек. Именно обслуживание изменяет и направляет работу всех подразделений библиотеки и осуществляемые ими технологические процессы. И именно в процессе обслуживания формируется образ библиотеки в глазах её читателей.

Ежегодно, перед началом учебного года, наша библиотека, как и библиотеки других ВУЗов, проводит массовую выдачу литературы для первокурсников. Это мероприятие имеет большое значение для обеих сторон. Студенты, помимо книг, получают большой объём информации о библиотеке: её структуре, правилах пользования, режиме работы и др., а сотрудники учебного абонементов не просто предоставляют пользователю необходимые документы, что является основной функцией этого отдела, но и значительно повышают книговыдачу (см. таблицу 1).

**Таблица 1.** Показатели книговыдачи за 2013 – 2016 гг.:

Год книговыдачи	Зачислено студентов на 1-й курс	Обслужено на массовой выдаче (чел.)	% явки	Не пришли (чел.)	Выдали книг (экз.)
2013	1067	970	90,00%	97	13509
2014	951	887	93,30%	64	15052
2015	808	752	93,00%	56	9557
2016	950	893	94,00%	51	10160

Для лучшего удовлетворения потребностей пользователей необходима обратная связь. Но при личном общении мало кто высказывает свои пожелания о работе библиотеки в целом и отдела обслуживания в частности (возможно, боятся, что будут последствия). Поэтому мы составили небольшую анкету (см. рисунок 1) и провели анонимный опрос среди студентов 2-4 курсов о массовой выдаче



литературы первокурсникам. Цель этого исследования - улучшение качества предоставляемых библиотечных услуг.

**Уважаемый студент!**

Вашему вниманию предлагается ряд вопросов о проведении массовой выдачи. Анализ этого опроса поможет выявить недостатки и внести улучшения в проведение этого мероприятия.

*Поставьте галочку напротив выбранного варианта.*

**Анкета.**

**1. Вы получали комплект литературы перед началом учебного года?**

да  
 нет  
 не помню

**2. Из какого ресурса (источника) Вы узнали о предстоящей массовой выдаче:**

сообщение от приёмной комиссии  
 объявления библиотеки (на стенде, сайте, плазме)  
 от знакомых  
 случайно зашел в библиотеку

**3. Всеми ли изданиями из комплекта Вы воспользовались во время учёбы?**

да  
 нет  
 совсем не открывал

**4. Вам приходилось обращаться за дополнительной литературой?**

нет  
 да (укажите названия)

---

**5. Считаете ли Вы необходимой предварительную регистрацию на сайте библиотеки?**

да  
 нет  
 не обязательно

**6. Оцените качество обслуживания по шкале от 1 до 5:**

вежливость  
 скорость обслуживания  
 полнота предоставленной информации

**7. Ваши пожелания и предложения по массовому обслуживанию первокурсников в будущем:**

---

---

Рисунок 1. Анкета «Проведение массовой выдачи»



После трех дней массовой выдачи, в течение недели, мы продолжали выдавать комплекты и в общей сложности охватили 98% первокурсников. Этот показатель и ответы на второй пункт анкеты свидетельствуют о хорошем информировании про проведение главного мероприятия абонементов и большом желании студентов влиться в учебный процесс. К сожалению, со временем, всё реже обращаются к материальным носителям информации. Из ответов на третий вопрос видим, что всего 35% опрошенных воспользовались всеми книгами из комплекта, а примерно 5%- вообще их не открывали. Поэтому мы стремимся составлять минимальный набор. В этом учебном году наиболее обеспеченные литературой направления набрали всего по одной группе (ТРРТ-17 человек, ЕЕПС-10, СТСА-13, ЕЕК-11...), а набор на IT специальности вырос в два раза. Чаще всего студентам приходилось дополнительно обращаться за учебниками по программированию и высшей математике. Компьютерные науки - стремительно развивающаяся отрасль и информация устаревает буквально на глазах, а новые книги стоят дорого, поэтому у библиотеки нет возможности быстро отреагировать на возросший спрос, что и отразилось в четвёртом пункте анкеты. А самые популярные издания - это методические указания. Но здесь сложностей нет, так как они имеют, доступный всем, электронный вариант.

В современном мире для человека важна каждая минута, а ожидание утомляет и нервирует. Для улучшения общего климата обслуживания, в нашей библиотеке уже несколько лет практикуется электронная регистрация для получения комплектов литературы. На сайте библиотеки каждый первокурсник имеет возможность выбрать на своё усмотрение день и время (в рамках проведения кампании) для посещения. При соблюдении очередности, пользователи получают преимущества: комфортность, уменьшение стрессовой нагрузки, уверенность в обслуживании. Хотя 48% респондентов отметили, что в регистрации нет необходимости, мы оставим эту возможность выбора.



Приятно порадовали оценки качества работы обслуживающего персонала. 85% заполнивших анкеты считают библиотекарей вежливыми. Есть нарекания на скорость обслуживания, но зачастую сами студенты тормозят процесс (нечетко формулируют запрос, медленно пишут, приходят большими группами и отвлекаются на посторонние разговоры).

Последний пункт отведён для предложений и пожеланий. В большинстве анкет пишут, что всё и так хорошо (и это приятно). Встречаются замечания, которые практически невыполнимы, но есть над, чем подумать:

Пожелания студентов	Комментарий библиотекаря
обслуживать массово все курсы	в этом нет необходимости, так как чем старше курс, тем более индивидуальный комплект необходим для каждой специализации и зачастую студентам достаточно лекций
разрешить брать домой единичные экземпляры из читального зала	у нас практикуется ночной абонемент
составлять комплекты из самых новых изданий	новое - не значит лучшее, главное содержание
применить электронную очередь	в этом и есть суть регистрации, но надо приходить в свое время
100%-ное обеспечение литературой, особенно методическими указаниями	повторюсь - все методички есть в электронном виде
проводить библиотечное обучение (как пользоваться каталогом, искать материалы на сайте и др.) в первые две недели сентября	этот вопрос решает учебная часть
продублировать весь фонд в электронном виде	у нас действует закон о защите авторских прав



приблизить традиционный каталог к учебному абонементу	мы планируем выделить для посетителей терминалы самообслуживания с доступом к электронному варианту
обслуживать читателей, имеющих задолженности	иногда в исключительных случаях
выдавать книги без читательских билетов	это возможно при наличии другого документа с фото, которое можно сверить с базой в УФД
не требовать шифры	если библиотекарь может идентифицировать книгу по тем данным, которые предоставляет читатель – тогда, пожалуйста
повесить кондиционер на выдаче	мы и сами не против

Конечно, библиотекари стремятся повышать качество библиотечных услуг, но не всё зависит от их стараний. Самый злободневный вопрос-это финансы, но сейчас не об этом.

Безусловный вывод касательно массовой выдачи в том, что её необходимо проводить и дальше, потому, что есть преимущества:

- при составлении комплектов четко видно, какой и сколько литературы не хватает первокурсникам и что необходимо докупить в первую очередь (эти сведения передаются в отдел комплектования);
- так как у нас нет 100%-й обеспеченности книгами, мы имеем возможность равномерно распределить их между студентами всех факультетов;
- трёхдневная работа в авральном режиме избавляет абонемент от многометровых очередей в начале учебного года;
- к 1 сентября первокурсники обеспечены самыми необходимыми учебниками и методичками.



## СПІВПРАЦЯ КОРИСТУВАЧІВ З БІБЛІОТЕКАРЯМИ З МЕТОЮ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

**Ковальова В. М.**, завідувачка відділом учбової літератури наукової бібліотеки Харківського національного університету радіоелектроніки

*Анотація:* в доповіді розглянуто один із видів обслуговування студентів в бібліотеках ВНЗ – масова видача підручників першокурсникам; а також дано аналіз опитування по анкеті, яку склали співробітники учбового абонементу НБ ХНУРЕ. Мета анкетування: виявити чи актуально на сьогоднішній день проведення групової видачі літератури студентам, що вступили до ХНУРЕ на перший курс.

*Ключові слова:* бібліотечні послуги, бібліотеки ВНЗ, масова видача підручників, обслуговування користувачів на учбовому абонементі; анкетування студентів, що відвідали бібліотеку.

## COOPERATION OF USERS WITH LIBRARIANS FOR RISE OF QUALITY OF SERVICE

**Kovalova V. N.**, head of the department of educational literature Scientific Library

*Annotation:* the report examines one of the types of student service in the libraries of universities – mass issuance of textbooks to first-year students; as well as an analysis of the survey on the questionnaire, which was made by the staff of the educational subscription of the National Library of Kharkiv national University of radioelectronics. The purpose of the questionnaire is to find out whether it is actual for today to conduct mass literature delivery to students who have entered the first year.



**Keywords:** library services, university library, mass issuance of textbooks, user service on the educational subscription, questioning of students attending the library.

