

## **ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ ЯКОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ЧИТАЛЬНОГО ЗАЛУ: АНАЛІЗ АНКЕТ КОРИСТУВАЧІВ**

Черепкова Н. О.

(Донецький національний університет економіки і торгівлі  
ім. Михайла Туган-Барановського, м. Донецьк)

Орієнтація на користувача не тільки висуває його на перший рівень у системі управління якістю, але й означає, що значна роль приділяється отриманню достовірної інформації про його реальні потреби. Тому важливою умовою є те, що всі важливі рішення повинні базуватися на фактах, а не на інтуїції чи особистому досвіді працівників, відповідальних за прийняття рішень. Удосконалення роботи будь-якого з підрозділів бібліотеки спирається, насамперед, на періодичний аналіз ефективності роботи та її результатів.

Анкета є одним з основних інструментів визначення думки користувачів про послуги бібліотеки. Ціль анкетування – отримати зовнішні дані від самих користувачів для виявлення рівня якості обслуговування, визначення ефективності та корисності послуг, які надаються читальним залом (ЧЗ) бібліотеки. При розробці анкети були використані зразки анкет університетських бібліотек Великої Британії, які наведені у книзі Д. Кроуфорда «Оцінка бібліотечних й інформаційних послуг» та індикатори вимірювання ефективності роботи бібліотеки, представлені у «Положенні з якості функціонування бібліотеки університету». Анкета містить 11 запитань. Для отримання ефективних результатів в ній поєднані закриті та відкриті питання. Стратифікація учасників: студенти денного відділення, студенти заочного відділення, викладачі, аспіранти. В анкетуванні приймали участь користувачі, що відвідали ЧЗ у визначені дати. Після пробного анкетування було удосконалено форму анкети.

Перш за все, в результаті аналізу одержаних відповідей на запитання анкети встановлено тип користувачів ЧЗ: це переважно студенти – 94,9 %, абсолютну більшість складають студенти денного відділення – 85,7 %. Аналізуючи анкети, можна зробити висновок, що більшість респондентів – 69,7 % - активна категорія користувачів. Це дає можливість стверджувати, що отримані результати анкетування об'єктивні. На питання анкети, чи задовольняють години роботи читального залу 96,9 % респондентів відповіли позитивно.

Організація самостійної роботи студентів – головне завдання читального залу. Як бачимо з даних дослідження, домінуючим стимулом візитів до читального залу є самостійне навчально-наукове дослідження студентів: рефе-

рат, курсова та дипломна роботи, науково-дослідницька діяльність студентів – 70,4 % респондентів. Дані про кількість книг, використаних респондентами: до 5 книг одержали 23,5 %, до 10 – 35,7 %, до 20 – 30 %, більше 20 – 10,2 % – свідчать про необхідність мати широке коло назв видань у фонді.

Аналізуючи відповіді на запитання анкети щодо способу та швидкості надання документів, можна отримати показник ефективності, який визначає швидкість надання послуги. З фонду читального залу література видається дуже швидко – до 5 хвилин були обслуговані 86 % респондентів. Приймаючи до уваги той факт, що користувачі при цьому отримали значну кількість книг, можна стверджувати, що надання послуги в ЧЗ є ефективним.

З результатів анкетування видно, що користувачі віддають перевагу усному замовленню, яке поєднується з пропозицією книг бібліотекарем. Це відмітили 85 % респондентів. Відповідь на запитання: «Чи задовольняє Вас консультативна допомога персоналу читального залу» - стала логічним продовженням відповідей на попередні запитання анкети. 89,8 % респондентів високо оцінили рівень консультативної допомоги персоналу ЧЗ. Відповіді на питання: «Які Ваші пропозиції щодо покращання діяльності читального залу», в основному, торкалися проблеми оснащення ЧЗ засобами комп'ютерної та копіювальної техніки.

Результати проведених досліджень довели, що користувачі і бібліотекарі ЧЗ мають однакове розуміння того, що повинно бути на виході їх спільної роботи. Паралельно з удосконаленням технологічного процесу обслуговування за останні 5 років було проведено кардинальну зміну якісного складу фонду. При закритому доступі до підсобного фонду були створені умови і можливості для швидкого отримання інформації користувачем, який мав широкий доступ до фонду опосередковано, через бібліотекаря. Бібліотекарі ЧЗ мають кваліфікацію, досвід та комфортні умови для активного просування книг користувачу. Розуміння того, що потрібно користувачу – свідчить про якісну роботу підрозділу бібліотеки.