

МОНІТОРИНГ ЯКОСТІ ПОСЛУГ БІБЛІОТЕКИ МНАУ

соціологічне дослідження



Міністерство аграрної політики та продовольства
України
Миколаївський національний аграрний університет
Бібліотека

МОНІТОРИНГ ЯКОСТІ ПОСЛУГ БІБЛІОТЕКИ МНАУ

Соціологічне дослідження

Миколаїв
2013

УДК 316:027.021

ББК 60.5+78.32

М77

Укладач:

Д. В. Ткаченко – зав. відділом інформаційних технологій та комп'ютерного забезпечення бібліотеки МНАУ

Редактор:

О. Г. Пустова – директор бібліотеки МНАУ

О. О. Цокало – зам. директора бібліотеки МНАУ

Д⁴⁸ **Моніторинг** якості послуг бібліотеки МНАУ : соціологічне дослідження / уклад. Д. В. Ткаченко ; ред. О. Г. Пустова, О. О. Цокало. – Миколаїв : МНАУ, 2013. - 36 с.

© Миколаївський національний аграрний університет, 2013

© Ткаченко Д. В., 2013



Сучасна бібліотека ВНЗ як один з центрів інформаційної, навчальної, культурної, соціальної та виховної роботи має найрізноманітніші можливості внести свій внесок у стійкий розвиток в багатьох сферах і на всіх рівнях діяльності вишу. Забезпечуючи доступ до якісної, об'єктивної та соціально-значущої інформації вона сприяє придбанню нових знань, отриманню додаткової і інноваційної освіти, залученню до культурних цінностей, створює умови для інтелектуального і міжособистісного спілкування.

Водночас бібліотека ВНЗ, як і уся інформаційно-бібліотечна діяльність переживає досить сильний вплив з боку мінливого зовнішнього середовища. Особливо потужний вплив на зміну концепції інформаційно-бібліотечної діяльності здійснюють наступні фактори зовнішнього середовища:



- бурхливий розвиток інформаційних технологій;

- поява безлічі конкурентів, перш за все, у сфері інформаційних послуг та дозвільної діяльності, а це значно розширило для користувача можливість вибору;

- суттєві зміни в поведінці користувачів бібліотек як результат технологічного прогресу, який торкнувся практично всіх сфер людської діяльності.

Все це призвело до необхідності точного визначення ніші бібліотеки в навчальному, науковому, соціокультурному та інформаційному просторі ВНЗ, перегляду правил і параметрів роботи, розробки критеріїв оцінки ефективності бібліотечної діяльності та якості послуг.

Перспективи мають лише ті бібліотеки ВНЗ, які забезпечують якісне обслуговування, розширюють асортимент традиційних послуг і



створюють нові види продукції і послуг, доводячи тим самим свою значущість і корисність у структурі ВНЗ. Так само якісний підхід до діяльності бібліотеки є найефективнішим засобом зниження витрат.

Науковій бібліотеці необхідно шукати нові підходи, шляхи і методи, які дозволили б їй розвиватися, бути успішною в умовах конкуренції. Більшість сучасних концепцій підвищення ефективності діяльності базуються на теорії, методології та практиці управління якістю.

Проблема якості бібліотечного обслуговування і ефективності бібліотечної діяльності не тільки набувають особливої актуальності, але і переходить з теоретичних дискусій у практичну сферу застосування в бібліотеці МНАУ.

Серед індикаторів якісної оцінки діяльності, що виявляються при формуванні та реалізації переліку послуг бібліотеки МНАУ мо-



жна виділити:

- широту (фактична кількісна різноманітність);
- повноту (здатність задовольняти потреби пріоритетних груп обслуговування);
- стійкість (стабільність базового асортименту, орієнтованого на постійний користувальницький попит пов'язаний з учбовою та науковою діяльністю),
- новизну (мобільність оновлення з метою задоволення мінливих потреб і прогнозованого попиту з програмами навчальних дисциплін),
- структуру (оптимальна збалансованість співвідношення окремих видів послуг з урахуванням попиту та ресурсних витрат),
- асортиментний мінімум (мінімально можливу кількість послуг, що визначають профільну діяльність бібліотеки),
- раціональність (забезпечення реально об-



грунтованих соціальнозначущих потреб користувачів оптимальним за ресурсною ємністю набором послуг) .

Для того, щоб виявити вплив різних факторів на рівень якості інформаційних послуг бібліотеки, їх відповідність очікуванням користувачів, на нашу думку необхідно проводити моніторинг якості послуг.

Моніторинг якості надання послуг одна зі складових ефективної і затребуваної діяльності бібліотеки МНАУ. Проведення вивчення якості послуг не тільки дозволяє проводити контроль якості та надає базу для аналізу і прийняття управлінських рішень, а також вибору стратегії розвитку бібліотеки.

Одним з ключових питань при виборі способів вимірювання та критеріїв оцінки якості бібліотечних послуг є визначення поняття «бібліотечна послуга». Бібліотечна послуга - це



процес взаємодії між користувачем послуги і персоналом, матеріальними, технологічними та інтелектуальними ресурсами бібліотеки, спрямований на задоволення інформаційних і соціокультурних потреб суспільства і його індивідів. Якість - це ступінь відповідності властивих характеристик вимогам.

Таким чином, якість бібліотечних послуг можна визначити як ступінь задоволеності інформаційних і соціокультурних потреб користувачів бібліотеки.

Якість бібліотечної послуги багато в чому залежить від її постачальників, від часу і місця надання послуги і від самих користувачів. Ступінь прояву цих властивостей істотно відрізняється. Надання інформаційних послуг бібліотеками ВНЗ вимагає участі самого користувача, а їх результат пов'язаний з кінцевим результатом наукової або навчальної діяльності.



Чинники якості бібліотечних послуг



На якість бібліотечних послуг впливають такі чинники (рис. 1):

- наявність та стан бібліотечно-інформаційних ресурсів бібліотеки;
- умови розміщення бібліотеки;
- умови для організації доступу віддалених користувачів до бібліотечно-інформаційних ресурсів;
- оснащення бібліотечними меблями і спе-



ціальним обладнанням;

- організація бібліотечної праці і прогресивність застосовуваних технологій;

- умови роботи для користувачів і персоналу в приміщеннях бібліотеки;

- укомплектованість фахівцями та їх кваліфікація.



Моніторинг якості бібліотечних послуг

1

комплексний характер розгляду якості базових бібліотечних послуг

2

урахування позицій користувача, сучасних професійних вимог та чинників, які впливають на якість бібліотечних послуг

3

актуалізація і конкретизація стратегії і тактики управління бібліотекою, діагностика «проблемних» місць в роботі бібліотеки



Моніторинг якості послуг бібліотеки МНАУ передбачає комплексний характер розгляду якості базових бібліотечних послуг з урахуванням позицій споживача, сучасних професійних вимог і факторів, які впливають на якість бібліотечних послуг. Застосування такого моніторингу повинно бути спрямоване на формування та визначення реально досяжних нормативів стандарту діяльності бібліотек ВНЗ і дозволяє актуалізувати і конкретизувати стратегію і тактику управління бібліотекою, виявити «проблемні» місця в роботі, що знижують загальну оцінку якості бібліотечної роботи в цілому.

Виходячи з того, що якість бібліотечної послуги залежить від безлічі факторів, доцільно відмовитися від використання формальних критеріїв оцінок і методів, застосовуваних для вимірювання якості товарів, і зупинити свій



вибір на «непрямих» критеріях оцінки якості послуг. Як відомо, одним з «непрямих» критеріїв оцінки якості послуги є реакція користувача, яка проявляється як сукупність об'єктивних і суб'єктивних параметрів.

До суб'єктивних параметрів можна віднести реакцію користувача на якість обслуговування. Даний параметр досить складно уявити в кількісному вираженні, але його можна оцінити, аналізуючи дані про претензії користувачів і, відповідно, якість послуг внутрішнім і зовнішнім стандартам. До того ж критерії відповідності якості послуги нормам стандартів дозволяють виміряти якість не стільки результатів надання послуги, скільки самого процесу її надання.

Збір необхідних для аналізу даних про ставлення до пропонованих послуг можна здійснювати різними способами. Найбільш по-



ширений - опитування або анкетування потенційних і реальних користувачів. Так, фахівцями бібліотеки Миколаївського національного аграрного університету було проведено анкетування серед професорсько-викладацького складу. Анкетуванням було охоплено 102 викладача.

У результаті були отримані наступні результати.



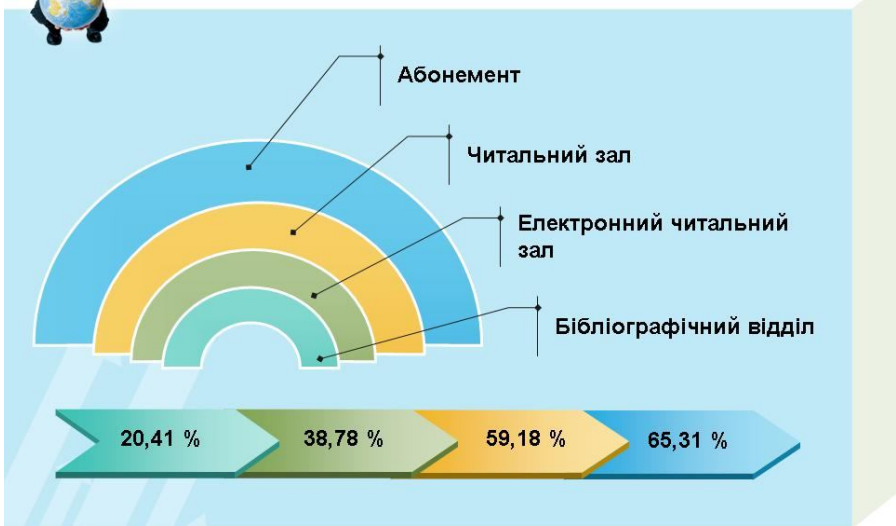


У бібліотеку викладачі звертаються:

- за потребою 87,76 %,
- один раз на місяць - 2,04 %,
- раз на тиждень - 10,2 %.



Послугами яких структурних підрозділів бібліотеки Ви користуєтесь?



На запитання «Послугами яких відділів бібліотеки Ви користуєтесь» респонденти відповіли наступним чином:

- читальним залом користуються 59,18 %,



- абонементом - 65,31 %,
- послугами ЕЧЗ користуються 38,78 %,
- послугами бібліографічного відділу - 20,41 %,
- звертаються за допомогою адміністрації бібліотеки - 26,53 %.

Таким чином, провідними напрямками надання послуг нашої бібліотеки залишаються традиційні послуги, тобто послуги абонементу і читального залу.

Нас зацікавила така ситуація, і нами був проведений додатковий аналіз респондентів, які не користуються ЕЧЗ. Як з'ясувалося в результаті такого аналізу 61,22 % з усіх опитаних викладачів не користуються такого роду послугами. Вікові показники таких користувачів наступні: 43,33 % у віці 25-35 років , 20 % - 36-50 років і 36,67 % - старше 50 років. Найцікавіше, що молоді викладачі не користуються послуга-



ми ЕЧЗ. Ми припустили, що користувачі такої вікової категорії мають більш високий рівень інформаційної культури, більш упевнено почувають себе в Інтернет-пошуку, і, як з'ясувалося, частіше користуються віддалено за допомогою сайту бібліотеки нашими інформаційними ресурсами.



Серед опитаних користувачів 83,67 % вказали, що працівники бібліотеки надають їм реальну допомогу, 10,2 % - вказали, що допомога



бібліотекарів ефективна досить часто, 6,12 % - вказали, що така допомога ефективна іноді. Жоден респондент не вказав, що допомога працівників бібліотеки ніколи не буває ефективна або такого роду допомога не потрібна взагалі.

Ми попросили користувачів оцінити якість деяких послуг, що надаються бібліотекою національного аграрного університету. Середні бали по 10-бальній системі такої оцінки виглядають таким чином:

- професійна кваліфікація бібліотекарів - 9,38 балів;
- ввічливість - 8,9 балів;
- оперативність обслуговування - 9 балів;
- зручність режиму роботи - 8 балів;
- повнота комплектування фонду - 7 балів;
- наявність новітніх пошукових систем (УФД - бібліотека) - 7,6 балів;



- спектр інформаційних послуг - 7,5 балів;
- виховна робота студентської молоді - 7,6 балів;
- електронні інформаційні ресурси з основних дисциплін - 8,5 балів.

Таким чином, можна виділити проблемні галузі надання послуг. У нашій бібліотеці це повнота комплектування фонду, спектр інформаційних послуг, виховна робота і пошукові системи. Проблему повноти комплектування фонду на даному етапі досить складно вирішити. Що стосується спектра інформаційних послуг, то в подальшій роботі планується врахувати побажання користувачів і розширити інформаційні послуги.

Проблеми з пошуковою системою цілком зрозумілі. Для підняття рейтингу даної послуги необхідно провести консультаційну роботу, спрямовану на розкриття пошукових можливо-



стей електронного каталогу серед професорсько-викладацького складу Миколаївського національного аграрного університету.

Робота з виховної роботи серед студентської молоді ведеться на досить високому рівні, проте необхідно враховувати те, що викладачі, на жаль, рідко відвідують масові заходи. Для підвищення рейтингу даного виду послуг необхідно налагодити інформування викладачів про такого роду заходах і активно залучати їх навіть участі в них.

Таким чином, при виборі параметрів моніторингу бібліотечних послуг необхідно враховувати, що параметри якості багато в чому залежать від виду послуг і від соціальних завдань, які вирішуються за їх допомогою. Для цього в бібліотеці МНАУ була проведена робота з виявлення основних блоків базових бібліотечних послуг, що надаються бібліотеками ВНЗ. В



результаті було сформовано 4 блоки:

- послуги із забезпечення доступу до інформації;

- послуги з методичного забезпечення діяльності бібліотеки в структурі ВНЗ;

- послуги з інформаційного забезпечення навчального процесу та науково-дослідної діяльності;

- послуги з культурно-масової та виховної роботи серед студентів.

Кожен блок об'єднує бібліотечні послуги, що забезпечують вирішення конкретного завдання. Наприклад, в блок послуг із забезпечення доступу до інформації були включені:

- послуги з формування бібліотечно-інформаційних ресурсів;

- послуги із забезпечення доступу до документних фондів бібліотеки;

- послуги із забезпечення доступу до на-



вчально-методичної інформації та Інтернет-ресурсів;

- послуги з навчання бібліотечно-бібліографічним знанням і навичкам інформаційної грамотності.



Основні блоки базових бібліотечних послуг

забезпечення доступу до інформації

методичне забезпечення діяльності бібліотеки ВНЗ

інформаційне забезпечення учбового процесу та науково-дослідницької діяльності

культурно-масова і виховна робота серед студентів

**Базові бібліотечні послуги
бібліотеки ВНЗ**

Як показники якості надання послуг із забезпечення доступу користувачів до інформації нами було виділено 4 групи показників:



1. Показники доступності та комфортності, що характеризують умови надання послуги.

2. Інформаційні показники, що характеризують інформаційну забезпеченість користувачів і якість бібліотечно-інформаційних ресурсів бібліотеки.

3. Професійні показники.

4. Претензійні показники.

Таким чином, бібліотекою Миколаївського національного аграрного університету ведеться робота з впровадження у свою діяльність системи менеджменту якості. Система менеджменту якості (СМЯ) - це інструмент, що дозволяє організувати і спрямувати наші дії на ефективне управління, вдосконалення та безперервне поліпшення діяльності бібліотеки.

Наша бібліотека при впровадженні системи менеджменту якості зіткнулася з наступними проблемами: недостатньо досвіду



сертифікації інформаційних і бібліотечних послуг, недостатнє ресурсне та технічне забезпечення бібліотек, необхідність постійного підвищення рівня кваліфікації співробітників відповідно до вимог часу.

Фахівцями бібліотеки була розроблена робоча схема впровадження системи менеджменту якості. Схема впровадження системи менеджменту якості приблизно така:

- організація робочої групи;
- визначення місії, стратегії бібліотеки;
- призначення уповноваженого з якості;
- складання плану роботи;
- складання документів системи менеджменту якості;
- впровадження в роботу системи менеджменту якості;
- аналіз роботи з якості та її результатів.



Показники роботи бібліотеки МНАУ



Система менеджменту якості - важливий інструмент в управлінні діяльністю бібліотеки. Тому бібліотека Миколаївського національного аграрного університету прагнути до наступних показників своєї роботи:

- максимальний врахування потреб користувачів;
- оптимальна організаційна структура;



- єдина система документації;
- ефективне управління процесами;
- максимальна реалізація можливостей співробітників;
- підвищення іміджу бібліотеки.



Використана література

1. Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания: пособие для руководителей библиотек [Электронный документ] / сост. Л. В. Куликова, Т. В. Кузнецова. – СПб. : Издательство Российской национальной библиотеки, 2013. – 200 с. – Режим доступа : www.pl.spb.ru/projects/iso/kachestvo.pdf

2. Система менеджмента качества в библиотеках: внедрение повысит эффективность работы [Электронный документ]. – Режим доступа : <http://www.iksystems.ru/articles.php?id=482>

3. Подготовка к созданию систем качества – фундаментальная основа успешности будущей системы [Электронный документ]. – Режим доступа : <http://www.iksystems.ru/articles.php?id=479>

4. Петушко Н. Е. Библиотечный маркетинг: учеб.-метод. пособие [Электронный документ] / Н. Е.Петушко. – Мн.: Бел. гос. ун-т культуры и искусств, 2010. – 116 с. – Режим доступа : <http://userdocs.ru/download/marketing-9472/9472.doc>

5. Вилегжаніна Т. Менеджмент бібліотеки в сучасних умовах: розподілене керівництво і



відповідальність / Т. Вилегжаніна // Бібліотечна планета. – 2009. – № 1. – С. 5-7.

6. Дригайло С. В. Бібліотечно-інформаційні продукти і послуги для користувачів наукових бібліотек / С. В. Дригайло // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія . – 2010. – № 4. – С. 79-86.

7. Терещенко І. Особливості формування національного ринку електронно-інформаційних продуктів, послуг та сучасна бібліотечна діяльність / І. Терещенко // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського . – 2011. – Вип. 30. – С. 216-227.

8. Вахнован В. Ю. Концептуальна модель соціологічного моніторингу якості бібліотечних послуг / В. Ю. Вахнован // Вісник Харківської державної академії культури . – 2011. – Вип. 32. – С. 238-245.

9. Ткаченко Т. П. Управління якістю бібліотечних послуг: огляд зарубіжних публікацій / Т. П. Ткаченко // Вісник Харківської державної академії культури . – 2012. – Вип. 35. – С. 132-139.

10. Ткаченко О. Роль інформаційних ресурсів



бібліотеки вищого навчального закладу у впровадженні системи менеджменту якості / О. Ткаченко, Т. Кіщак // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського . – 2012. – Вип. 34. – С. 38-45.

11. Ткаченко Т. Інновації і менеджмент якості в діяльності бібліотек ВНЗ: IV науково-практична конференція / Т. Ткаченко, Н. Скрипай // Бібліотечний форум України. – 2009. – № 2. – С. 42-46.

12. Исмагилова А. Оценка качества электронных библиотек / А. Исмагилова // Научные и технические библиотеки. – 2010. – № 5. – С. 60-66.

13. Кипа И. Квалиметрия качества библиотечного обслуживания / И. Кипа // Научные и технические библиотеки. – 2009. – № 9. – С. 28-38.

14. Кобелев А. Диагностика работы библиотек: информационно-аналитический компонент / А. Кобелев // Научные и технические библиотеки. – 2010. – № 4. – С. 18-27.

15. Романов П. Комплексный подход к измерению эффективности работы библиотеки



(зарубежный опыт) / П. Р. Романов // Библиотечное дело. – 2009. – № 2. – С. 90-96.

16. Тикунова И. Качество библиотечных услуг / И. Тикунова // Библиотечное дело. – 2008. – № 6. – С. 23-26.

17. Державний стандарт надання безоплатних послуг клубними та бібліотечними закладами культури державної та комунальної форми власності [Електронний документ] : наказ Міністерства культури України від 15.10.2013 № 983. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1966-13>

18. Дворкина М. Я. Книжки... напрокат? «Библиотечная услуга» и «библиотечное обслуживание». Продолжение разговора / М. Я. Дворкина // Библиотечное дело. – 2006. – № 3. – С. 32.

19. Ивлиева Т. Н. Методологическое значение понятий «библиотечная услуга» и «библиотечное обслуживание» / Т. Н. Ивлиева, Е. В. Смолина // Библиотечное дело. XXI век. – 2006. – № 2. – С. 56–72.

20. Пономарева Т. А. Качество услуг: качественные параметры оценки / Т. А. Пономарева, М. С. Супрягина // Маркетинг в России и за ру-



бежом. – 2005. – № 1 (45). – С. 47-58.

21. Тикунова И. П. Измерение качества библиотечных услуг – актуальная проблема современности / И. П. Тикунова // Библиотеки и просвещение в области прав потребителей : материалы 3-го Всерос. научн.-практ. семинара (г. Москва, 15-16 нояб. 2007 г.) / Федер. агентство по культ. и кинематографии, Рос. гос. б-ка, НП МОПИЦПИ. – М., 2008. – С. 74-81.



Анкета

«Моніторинг якості послуг бібліотеки МНАУ»

ШАНОВНИЙ ЧИТАЧУ БІБЛІОТЕКИ!

Дане анкетування проводиться з метою визначення якості інформаційних послуг, які надаються бібліотекою МНАУ з метою подальшого вдосконалення інформаційного обслуговування наших користувачів.

1. Будь ласка, надайте відповіді на наступні запитання, підкреслюючи або дописуючи необхідні дані.

1. Як часто Ви відвідуєте бібліотеку?

- за потребою
- раз на місяць
- раз на тиждень
- щодня

2. Послугами якого відділу бібліотеки Ви користуєтесь найчастіше?

- читальний зал
- абонемент
- електронний читальний зал
- інформаційно-бібліографічний відділ
- адміністрація бібліотеки

3. Чи надає Вам бібліотекар реальну допомогу?

- так, завжди
- часто
- іноді
- ні, ніколи
- мені не потрібна допомога бібліотекаря

4. Якими з запропонованих сервісних бібліотечних послуг Ви хотіли б скористатися в бібліотеці університету?

- копіювання, друк документів
- запис інформації на носії (usb, диск і т.п.)



- сканування
 - складання тематичних списків та надання тематичних довідок
 - складання та оформлення списків літератури до дисертаційних робіт
 - отримання інформації електронною поштою
 - використання інформації з сайту бібліотеки
 - Ваш варіант відповіді _____
-
-

5. Які, на Вашу думку, прогалини є в тематичному складі фонду бібліотеки (якої літератури недостатньо)? _____

6. Оцініть за 10 бальною системою пріоритетність послуг вузівської бібліотеки?

- огляди нових надходжень
- консультативна допомога
- тематичні виставки- бібліотечно-бібліографічні довідки
- служба електронної розсипки інформації
- дні кафедр, дні дипломника, дні аспіранта
- бесіди з інформаційної культури для першокурсників
- інформування в режимі вибіркового розповсюдження інформації
- диференційоване забезпечення потреб керівного складу університету
- створення та наповнення інституційного репози-



тарію

- культурно-виховні заходи
- методична допомога по оформленню документа до видання

- Ваш варіант відповіді _____

7. Оцініть за 10 бальною системою комфортність нашої бібліотеки

- професійна кваліфікація бібліотекарів
- доброзичливість бібліотекарів
- оперативність обслуговування
- зручний режим роботи
- повнота комплектування фонду
- наявність новітніх пошукових систем
- спектр інформаційних заходів
- виховна робота студентської молоді
- електронні інформаційні ресурси з основних дисциплін

- Ваш варіант відповіді _____

8. Визначте рівень сервісного обслуговування бібліотеки, як якісного показника рівня роботи.

- відмінний
- високий
- задовільний
- низький



Ваш варіант відповіді _____

9. Ваші побажання щодо поліпшення роботи бібліотеки: _____

10 Вкажіть вік та стать

вік: _____

чоловіча

жіноча

11. Вкажіть, будь ласка, Ваш науковий ступінь: _____

Дякуємо за співпрацю!



Наукове видання

МОНІТОРИНГ ЯКОСТІ ПОСЛУГ БІБЛІОТЕКИ МНАУ

Соціологічне дослідження

Укладач: **Ткаченко Діна Віталіївна**

Редактор: О. Г. Пустова,

Комп'ютерний набір: Д. В. Ткаченко

Дизайн і верстка: Д. В. Ткаченко, М. В. Гук

Формат 60x84/16 Ум. друк. арк. 4,8.

Тираж прим. Зам. № __

Надруковано у видавничому відділі
Миколаївського національного аграрного університету
54020, м. Миколаїв, вул. Паризької Комуни, 9

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4490 від 20.02.2013 р.

Адреса бібліотеки МНАУ:

54010, м. Миколаїв, вул. ген. Карпенко, 73

Адреса сайту: lib.mnau.edu.ua