

## КРУГЛЫЙ СТОЛ «ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ БИБЛИОТЕК И СМК»

### ***Удовлетворенность пользователя – показатель эффективности работы вузовской библиотеки***

*Власова Людмила Ивановна, зав. отделом, Научно-техническая библиотека Томского политехнического университета, Томск*

*Рассматривается опыт работы по изучению и анализу потребностей студентов и сотрудников университета с целью совершенствования деятельности библиотеки, направленной на повышение качества информационно-библиотечного обслуживания*

Политика Научно-технической библиотеки в области менеджмента качества основывается на Политике качества ТПУ и направлена на постоянное обеспечение студентов, сотрудников, выпускников университета, а также других пользователей информационными ресурсами в их образовательной и научно-исследовательской деятельности, на совершенствование информационно-библиотечных услуг, непрерывное улучшение их качества на основе эффективной обратной связи со своими пользователями.

Инструментами качества являются изучение и анализ потребностей студентов и сотрудников университета с целью совершенствования деятельности библиотеки, направленной на повышение качества информационно-библиотечного обслуживания.

Практика внедрения СМК, отвечающая требованиям стандарта ISO 9001:2000 и ориентированная на пользователей способствует пониманию того, что обращения пользователей – это источник необходимой информации для оценки их удовлетворенности.

Ответственность за мониторинг этой деятельности, оценку и составление отчетов возложена на отдел библиотечного маркетинга библиотеки.

Формы работы с пользователями в нашей библиотеке самые разнообразные. Это традиционные информационные мероприятия: **«Неделя факультета»**, **«День кафедры»**, **«Школа куратора»**. Спрос на такого рода мероприятия диктует время. Из года в год увеличивается их количество. Если в 2004 году их было проведено в нашей библиотеке - 9, то в 2007 уже 19, а в первом полугодии 2008 уже 10.

В высшей школе становится особенно актуальной проблема влияния использования преподавателями ресурсов библиотеки на общее качество преподавания и обучения в вузе. В стадии разработки у пиарщиков такой универсальный показатель, как «индекс информированности». Исходя из

этого, библиотека на этих мероприятиях проводит опрос среди преподавателей. В опросе участвуют молодые преподаватели, аспиранты, занимающиеся преподавательской работой, профессора. Цель опросов – изучение читательских предпочтений при использовании печатных и электронных материалов; выявление отношения к учебному курсу «Основы информационной культуры» и степени влияния преподавателей на использование студентами ресурсов НТБ. Анализ полученных ответов позволяет сделать следующие выводы: большинство преподавателей считает работу в НТБ неотъемлемой частью преподавательской работы, библиотека полностью реализует свой потенциал в обучении студентов, но есть необходимость включить в курс дисциплины информацию о ресурсах НТБ. Часть преподавателей преимущественно старшей возрастной группы не имеют навыков активного использования цифровых технологий. Самой востребованной услугой, оказываемой НТБ, преподаватели назвали консультации по поиску в электронном каталоге. Для большинства преподавателей учебники и учебные пособия являются преимущественным источником наиболее ценной информации. На втором месте – отечественная периодика, затем справочники и энциклопедии.

При организации комплексных мероприятий «Неделя факультета», «День кафедры», «Школа куратора» применяется такая форма, как метод экспертной оценки. Группой экспертов являются участники этих мероприятий – сотрудники кафедр. Оценивают они как конкретное мероприятие по определенным критериям (актуальность и своевременность темы, логичность изложения, доступность содержания) так и работу НТБ в целом с учетом задач, стоящих перед университетом (инновационный подход, пополнение фондов, качество обслуживания, комфортность). «Пожелания куратора» для слушателей Школы-семинара "Роль куратора в организации учебно-воспитательной работы в ВУЗе" дали возможность включить в план мероприятий экскурсии, консультации, семинары по обучению студентов конкретных групп.

С учетом пожеланий кафедр, подразделений университета, используя в работе элементы событийного маркетинга, приведем практические примеры и постараемся показать два формата одного события. Известно, что 28 апреля - Всемирный день охраны труда. Для кафедры Экологии и безопасности жизнедеятельности было организовано мероприятие **«День профессиональной периодики»**, а поводом послужил выход очередного номера журнала ЭБЖ, посвященного Томской области и авторами большинства публикаций являлись сотрудники именно этой кафедры. «День профессиональной периодики» включал в себя: презентации новых изданий по охране труда, электронную выставку одного журнала, анализ использования журналов, выписываемых по заявке кафедры. В пожеланиях кафедры по выстраиванию дальнейшего взаимодействия с библиотекой была высказана необходимость в получении новой информации по дисциплинам кафедры 1 раз в квартал 28 числа.

При проведении опроса студентов «Что вам мешает учиться?» выяснилось, что студентам не хватает информации об электронных ресурсах именно по профилю, отсутствие навыков использования полнотекстовых и библиографических баз данных, неумение описать электронный ресурс для внесения в список используемых источников. **«Репетиция летней сессии»** или презентация электронных ресурсов по химии, методика поиска, примеры библиографического описания для преподавателей кафедры физической и аналитической химии еще один пример. В рамках Дня химика библиотекой на каждую кафедру химико-технологического факультета были переданы пакеты документов, состоящие из 11 комплектов (информационные листки «Новинки литературы», закладки «Новые журналы», памятка «Методика поиска в электронном каталоге», мини-проспекты «Электронные ресурсы»).

**«Профессорские чтения»** - это еженедельные лекции ведущих профессоров университета в рамках программы «Профессорские чтения». Цели программы: обеспечить формирование у слушателей интегрированных представлений о научных знаниях, достижениях техники, социальных и культурных ценностях, расширить научный кругозор, стимулировать развитие научной деятельности. НТБ организует информационное сопровождение в виде списков литературы по тематике, электронных выставок, информационных листов, закладок «Новинки по теме», раздаточного материала о библиотеке.

**Работа с кадровым резервом.** Одним из прогрессивных мероприятий Кадровой политики ТПУ стал проект «Формирование кадрового резерва». Цель проекта - выявление молодых лидеров университета, которые в ближайшей перспективе должны сыграть ведущую роль в научной, педагогической и административной сферах деятельности вуза. В план мероприятий по реализации проекта входит проведение информационно-обучающих семинаров **«Информационные ресурсы НТБ»**. Библиотека рассылает по электронной почте информационное письмо-предложение на проведение консультационных семинаров. И с учетом пожеланий участников проекта, определенной тематической направленности НТБ проводит лекции-консультации индивидуальные и групповые по методике поиска в полнотекстовых и библиографических базах данных, в патентно-информационных БД.

Как видим, средства и критерии оценки тесно связаны с формой и целями мероприятия. Известная форма выставка-просмотр, направленная на раскрытие фонда с применением анкеты посетителей выставки дает конкретный результат. В качестве примера можно привести выставку-просмотр «Английский для специальных целей». Преподаватели оценивали наполнение, оформление, размещение выставки. Кроме этого давали оценку разделам выставки в целом и отдельным изданиям. А результатом явилось количество заказанной литературы.

Управлять взаимоотношениями с потребителями возможно через изучение мнения пользователей посредством анкетирования, опросов,

интервьюирования, оценки качества обслуживания как библиотеки в целом, так и отдельных подразделений.

Основным приемом получения информации о запросах пользователей и обратной связи с ними является **опрос**. Именно опрос является одним из наиболее часто используемых методов сбора первичных данных традиционно проводимых в НТБ. Задавая вопросы студентам и преподавателям мы «из первых рук» получаем информацию, касающуюся отношения опрашиваемого по конкретной дате, теме, проблеме. До начала опроса мы решаем следующие задачи: определяем количественный и качественный состав опрашиваемых, выборку, выбираем инструмент исследования (мини-анкета, интервью, опросная карточка и т.д.). Участвует каждый десятый, посетивший библиотеку. В зависимости от целей опроса выбирается зона. Как правило, это подразделения НТБ. «Горячей зоной» для проведения опросов по событию является холл библиотеки.

В НТБ опросную карточку можно назвать самым главным и наиболее распространенным инструментом информации. Наши вопросы просты и лаконичны. Наиболее удобной формой для фиксации ответа является отметка в виде «галочки» рядом с избранным ответом. Типичная оценочная шкала - 5 баллов. Характер опросов касается качества обслуживания, оценки определенного мероприятия. В группу показателей для оценки качества обслуживания входят: точность обслуживания, удобства месторасположения и график работы, быстрота обслуживания, вежливость и корректность персонала, «интерактивность» взаимодействия, отзывчивость на потребности, предложения, аккуратность, основательность и ухоженность здания библиотеки и интерьер помещений, т.е. измеряем мы простое и конкретное.

Анализ качества обслуживания, читательских предпочтений, предложений пользователей НТБ проводится 2 раза в год. Отчет заслушивается на Совете дирекции. Источниками анализа являются: Гостевая книга НТБ; Книги отзывов и предложений подразделений НТБ; стенд «Вопрос – ответ». Характер вопросов пользователей касается комплектования фондов, новых информационных технологий, комфорта.

Каждый год привносит в работу библиотеки что-то новое. Ежегодно меняется количество вопросов от читателей, их характер, источники. При оформлении в 2004 году стенда «Вопрос-ответ» интерес к такой форме был очень активен - 51 вопрос за год. С появлением Гостевой книги на сайте НТБ количество вопросов резко сократилось. Книга отзывов и предложений, в том числе, это и форма для выражения благодарностей за работу. Самой активной формой обратной связи на сегодняшний день является именно Гостевая книга НТБ.

Проанализировав динамику читательских обращений: в 2004 было задано 188 вопросов, в 2005 – 148, 2006 – 84, 2007-127, а за 1 полугодие 2008 года – 117 можно сделать вывод, что с внедрением в работу библиотеки новых технологий, новых возможностей -открытие электронного читального зала, читального зала курсового и дипломного проектирования (ЧЗКДП) - растет

количество вопросов. Проиллюстрируем конкретные данные анализа именно за этот период. По сравнению с отчетным периодом 2007 года количество обращений пользователей увеличилось на 14%. Больше всего поступило предложений и вопросов, связанных с новыми технологиями, сайтом НТБ, электронными ресурсами - 50. По-прежнему, это просьбы дополнить программное обеспечение (Консультант +, Microsoft Office 2007, web-браузер FireFox, AutoCad), обеспечить бесперебойный внешний интернет, обновить парк машин в читальных залах. Возрос интерес пользователей к беспроводному интернету, не один раз поступали жалобы на нехватку розеток для подключения ноутбуков в читальных залах. С открытием ЧЗКДП, появились вопросы о техническом оснащении зала. По-прежнему читатели просят увеличить фонд электронной библиотеки. Вопросы комфортности касались просьбы о замене мигающих и гудящих ламп в читальных залах, жестких стульев на мягкие. Несколько раз было отмечено, что в залах душно. Студенты заочного отделения просили внести в программу обучения курс «Основы информационной культуры», а заведующая кафедрой Истории и регионоведения сделать обязательной экскурсию в отдел редких книг для студентов I курса в рамках дисциплины «Отечественная история».

Что же было сделано по предложениям пользователей? В корпусе НТБ проведен беспроводной интернет Wi-Fi. В ЧЗКДП решена проблема записи информации на портативные носители пользователя. В читальных залах проводится замена жестких стульев на мягкие. Увеличивается фонд электронной библиотеки - за первый квартал 2008 года поступило 26 полнотекстовых документа. Увеличена квота на внешний интернет; заменены лампы в аудиториях. В стадии решения приобретение необходимых серверов в ЧЗКДП, приобретение лицензии на AutoCad 2007, обсуждение вопроса об организации курса «Основы информационной культуры» для студентов заочного отделения, установка вентиляторов на батареях отопления.

Ключевым компонентом успешного паблисити является продвижение новых услуг. Важно выбрать информационный повод. В рамках Инновационной образовательной программы ТПУ в библиотеке оборудован новый читальный зал курсового и дипломного проектирования. 27 мая в Общероссийский день библиотек состоялся открытый урок-демонстрация возможностей, который включал в себя: поиск в БД патентов, работу с графическими редакторами, знакомство с системой поиска нормативно-технической документации.

Если говорить о планах на будущее, то они составлены с учетом пожеланий и предложений пользователей разных групп. Взаимодействие с Институтом инженерной педагогики в рамках программы «Основы информационной компетентности преподавателей вуза» с разработкой и чтением лекции «Электронные ресурсы НТБ в помощь учебно-научному процессу» для преподавателей высшей школы, введение курса «Основы информационной культуры» в образовательный процесс для студентов

заочников, проведение информационно-обучающих семинаров «Информационные ресурсы НТБ» для Кадрового резерва. Кроме этого совместные информационно-библиотечные мероприятия с кафедрами, факультетами, институтами и с каждым читателем индивидуально.

Таким образом, изучение мнений пользователей в рамках мониторинга их удовлетворенности информационно-библиотечным обслуживанием позволяет проследить изучаемые вопросы в динамике, выявить намечающиеся тенденции и использовать полученные данные для оперативного реагирования на изменения. Поэтому НТБ ТПУ планирует продолжить работу, направленную на оценку качества информационно-библиотечного обслуживания.