## **Слукина Е.В., заместитель директора**

## **Научной библиотеки СибГТУ**

## **Качество работы вузовской библиотеки в оценке пользователей**

С позиции оценки деятельности современной вузовской библиотеки становится все более очевидным, что количественные статистические данные не могут дать полной характеристики относительно значимости, качества и эффективности ее работы. Библиотека всегда рассматривается как социальная организация, задачей которой является предоставление пользователям качественных услуг. Количественные (статистические) показатели дают достоверную и объективную информацию о состоянии и изменении ресурсов библиотеки, их востребованность, но эти показатели необходимо дополнять результатами оценки удовлетворенности пользователей, позволяющие судить о качестве услуг. Качественные показатели более верно передают значимость и ценность библиотечных услуг. Оптимальным является сочетание количественных и качественных подходов и методов оценки.

В практике работы вузовской библиотеки сбор и анализ количественных (статистических) показателей проводится с установленной периодичностью, как правило, не реже 2 раза в год, для подготовки годового отчета и заполнения форм ВО (и чаще). Скорее исключением, чем правилом, является систематическое проведение работ по сбору и анализу качественных показателей работы, тем более, что в российском библиотековедении пока отсутствует разработанная методология. Обширный наработанный опыт зарубежных коллег требует серьезной адаптации.

Тем не менее, необходимость качественной оценки деятельности вузовской библиотеки приобретает особое значение. Статистические отчеты библиотек вузов г. Красноярска за последние 10 лет констатируют постоянный отток пользователей и снижение интереса к библиотеке. Самый подробный и разносторонний анализ статистики не укажет причин такого поведения пользователей. Эмпирические заключения библиотечных практиков носят односторонний и неполный характер. Соответственно, для объективной картины нужно мнение второй стороны, оценка деятельности библиотеки ее пользователями. Одним из способов выявления отношения и удовлетворенности пользователей услугами библиотеки является анкетирование.

Первое глобальное исследование по выявлению удовлетворенности читателей «Культура и качество обслуживания читателей в НБ СибГТУ» проведено в 2003 г. Спустя 10 лет, в 2013 г., проведено социологическое исследование с теми же целями:

* выявление степени удовлетворенности читателей обслуживанием в библиотеке;
* изучение факторов, влияющих на качество и комфортность обслуживания;
* определение направлений работы по улучшению качества, комфортности и культуры обслуживания в библиотеке.

Последним исследованием охвачено 495 пользователей, что составило 5% от всего вузовского сообщества. При этом было обеспечено сбалансированное сочетание всех заинтересованных сторон (студентов, преподавателей, администрации, учебно-вспомогательного персонала).

Анкета включала 18 вопросов открытого и закрытого типов, которые условно можно разделить на 3 группы:

* оценка полноты и качества информационных ресурсов (фонда, ЭР, СБА и др.);
* оценка качества услуг библиотеки и комфортности их предоставления;
* предложения по улучшению информационных ресурсов и услуг, организации обслуживания.

Для качественной оценки ресурсов, услуг применена 5-бальная шкала Лайкерта по которой респонденты оценивали степень своей удовлетворенности:

* полностью удовлетворен
* частично удовлетворен
* не удовлетворен
* абсолютно неудовлетворен
* затрудняюсь ответить

Первые вопросы анкеты направлены на выявление частоты и целей посещения библиотеки. Большинство студентов посещают библиотеку 1-2 раза в месяц. Преподаватели чаще - 1-2 раза в неделю. В сравнении с данными исследования 2003 г. наблюдается снижение активности посещения библиотеки. Сейчас каждый день в библиотеку ходят только 5%, по сравнению с 26% 2003 г. Надо отметить, что активность преподавателей и заочников почти не изменилась, снизилась активность студентов дневного обучения.

Для выявления целей посещения было предложено несколько вариантов (Табл.1).

Табл.1 Цели посещения библиотеки

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Цели посещения библиотеки** | **Очники** | **Заочники** | **ППС** | **Сотрудники** |
| получить информацию для образовательной деятельности | **64%** | | | |
| 67 | 65 | 70 | 30 |
| взять литературу для освоения учебной программы | **62%** | | | |
| 71 | 76 | 46 | 14 |
| получить информацию для производственной, научной деятельности | **36%** | | | |
| 30 | 13 | 81 | 16 |
| подготовиться для выступления на семинарских занятиях, конференциях и др. | **28%** | | | |
| 40 | 21 | 28 | 3 |
| взять домой литературу "для души" | **19%** | | | |
| 13 | 5 | 30 | 78 |
| получить правовую и социально значимую информацию | **8%** | | | |
| 5 | 11 | 12 | 3 |
| овладеть навыками работы с электронными ресурсами | **8%** | | | |
| 7 | 7 | 14 | 0 |
| посетить интересные занятия, лекции, мастер-классы, выставки, литературные вечера, встречи с интересными людьми и т. п. | **6%** | | | |
| 3 | 1 | 17 | 8 |
| участвовать в работе клубов по интересам, общаться с единомышленниками | **1%** | | | |
| 1 | 0 | 4 | 0 |
| скоротать время между лекциями | **5%** | | | |
| 9 | 3 | 4 | 0 |

И студенты, и преподаватели преимущественно обращаются в библиотеку, чтобы получить информацию для образовательной, научной деятельности и взять литературу для освоения учебной программы (от 65% до 76%). Библиотеку, как место проведения досуга, общения, возможность получить литературу «для души» рассматривают преимущественно работники, преподаватели. Студентов в таком аспекте вузовская библиотека не интересует.

Показателем качества обслуживания является степень удовлетворения запросов. 53% респондентов подтвердили, что они «всегда» и 36% «почти всегда» получают в библиотеке необходимые издания и информацию, 5% только иногда удовлетворяют свои информационные потребности. В сравнении с 2003 г. показатель тех, кто «всегда» получает нужную информацию в библиотеке, вырос с 17% до 53%, что позволяет говорить об улучшении содержательного состава информационных ресурсов и соответствии запросам.

Вместе с тем на вопрос «Назовите главную, на Ваш взгляд, причину, мешающую получить нужную информацию» 106 человек из 495 (22%) указали конкретные причины, которые условно можно поделить на три крупные группы:

* 38% видят причины в нехватке или отсутствии нужной информации. В 2003 г. процент недовольных отсутствием или недостаточностью нужных изданий составлял 46%;
* 25% указывают причины личного характера («нехватка времени», «лень», «отсутствие необходимых навыков поиска информации и работы с БД»). По сравнению с 2003 г. число респондентов, указывающих на отсутствие необходимых поисковых навыков, сократилось с 16% до 8%;
* 18% приводят причины организационного характера («ограничение выдачи из ч/з», «очередь»). По 1 чел. указывают на «бюрократизм», «отсутствие обратной связи с читателями», «недостатки МБА». Надо отметить, что по сравнению с 2003 г., когда низкое качество СБА отметило 27% респондентов, сейчас только 1 респондент указал на «несовершенство ЭК»;
* 19% считают, что нет объективных причин, мешающих получить нужную информацию в библиотеке.

В следующем вопросе респондентам предлагалось проранжировать критерии, наиболее значимые при обращении к ресурсам библиотеки (Табл.2). Все группы пользователей отметили «наличие доступа к электронным ресурсам». Общение с библиотекарем, как посредником между информацией и потребностью пользователя, стоит на 2 месте. Работа со справочным аппаратом находиться на 3 месте по значимости. Необходимо отметить значимость открытого доступа к фондам для преподавателей, они отдают этому критерию 2 место после доступа к электронным ресурсам. Лишь 16% отмечают важность «общения с книгой». Теряется интерес к печатному изданию в пользу электронных ресурсов, особенно у преподавателей (9%).

Табл.2 значимость критериев при обращении к библиотечным ресурсам

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерии значимости при обращении к библиотечным ресурсам** | **значимость** | | | |
| **Очники** | **Заочники** | **ППС** | **Сотрудники** |
| работа со справочным аппаратом | **3 значимость 21%** | | | |
| 43 | 39 | 28 | 25 |
| наличие доступа к электронным ресурсам | **1 значимость 26%** | | | |
| 47 | 47 | 36 | 23 |
| открытый доступ к фондам | **4 значимость 17%** | | | |
| 24 | 24 | 35 | 16 |
| контакты с библиотекарем | **2 значимость 22%** | | | |
| 28 | 45 | 22 | 56 |
| общение с книгой | **5 значимость 16%** | | | |
| 34 | 33 | 9 | 38 |

Важной частью исследования была оценка респондентами качества информационных ресурсо. Для оценки печатного фонда выделены критерии полноты, оперативности, доступности. Для оценки электронных ресурсов критерии соответствия репертуару, новизна информации, удобство работы. (Табл.3)

В основном книжный фонд по указанным критериям респондентов удовлетворяет. В оценке фонда периодических изданий респонденты выказали большую удовлетворенность, чем книжным фондом, соответствие репертуара профилю вуза, разнообразием оценено выше 60%

По сравнению с печатным фондом, при оценке полнотекстовых БД наблюдается снижение количества «полностью удовлетворенных» студентов и преподавателей по всем критериям. Значительное увеличение «затруднившихся с ответом» респондентов (19% – 21%) по всем критериям говорит об их плохой информированности об указанных БД.

Табл.3 Общая оценка удовлетворенности информационными ресурсами

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ресурсы** | **полностью удовлетворен %** | **частично удовлетворен %** | **не удовлетворен %** | **абсолютно не удовлетворен %** | **затрудняюсь ответить %** |
| **Книжный фонд** | | | | | |
| - полнота содержания по профилю вуза | **59** | **34** | **1** | **1** | **4** |
| - оперативность поступлений в фонд | **51** | **35** | **2** | **1** | **10** |
| - доступность, возможность взять домой | **63** | **28** | **6** | **1** | **3** |
| **Периодические издания** | | | | | |
| - соответствие репертуара профилю вуза | **66** | **24** | **3** | **0** | **7** |
| - оперативность поступления в фонд | **54** | **29** | **1** | **2** | **14** |
| - разнообразие репертуара, возможность выбора | **63** | **25** | **3** | **0** | **6** |
| **Полнотекстовые базы данных (**ЭБС «Лань», «Book.ru», ЭБ диссертаций РГБ, НЭБ «eLibrary.ru», ЭБ статистической информации**)** | | | | | |
| - соответствие репертуара профилю вуза | **54** | **23** | **2** | **1** | **20** |
| - новизна представленной информации в БД | **48** | **27** | **3** | **1** | **21** |
| - доступность, удобство обращения к БД | **55** | **22** | **3** | **1** | **19** |
| **Веб-сайт библиотеки** | | | | | |
| - соответствие наполнения профилю и потребностям вуза | **56** | **22** | **2** | **1** | **15** |
| - оперативность обновления информации | **48** | **27** | **3** | **1** | **20** |
| - доступность, возможность работы через Интернет, в локальной сети вуза | **52** | **26** | **4** | **1** | **16** |
| **Электронный каталог** | | | | | |
| - удобство интерфейса, простота поиска | **60** | **24** | **4** | **2** | **11** |
| - оперативность обновления информации | **54** | **27** | **3** | **1** | **15** |
| - доступность, возможность работы через Интернет | **61** | **23** | **4** | **1** | **11** |

В оценках веб-сайта отмечается значительный процент «затруднившихся с ответом» (до 25%), что опять же говорит о плохой информированности респондентов о ресурсах и возможностях сайта, особенно среди преподавателей и заочников. Доступность, возможность работы через Интернет, в локальной сети вуза оценивается сдержанно, среди студентов выше процент «не удовлетворенных».

В совокупности «полная удовлетворенность» ЭК по всем критериям выше, чем оценка полнотекстовых БД и веб-сайта библиотеки. Процент «затруднившихся с ответом» ниже, что позволяет судить о лучшей подготовленности респондентов к использованию, благодаря преподаванию дисциплины «Основы информационной культуры».

Сделан вывод, что информационные ресурсы «полностью удовлетворяют» более половины респондентов. Более трети - «частично удовлетворены», «не удовлетворены» ресурсами не более 10% респондентов. Затруднения, возникшие при оценке электронных ресурсов, говорит о плохой информированности респондентов, отсутствии опыта их использования.

В следующем вопросе респондентам предлагалось сделать предложения по улучшению информационных ресурсов библиотеки. Всего поступило 47 предложений, основная масса по улучшению сайта, ЭК, БД (27). По печатному фонду наибольшее количество предложений касалось возможности взять издания на дом (5). Также поступило значительное количество оценок качества работы библиотекарей и пожелания (*повысить зарплату библиотекарям; все замечательно, легко и удобно работать*).

Группа вопросов отражает оценку основных (бесплатных) услуг предоставляемых библиотекой (Табл.4). Исследование показало хорошую информированность респондентов о традиционных услугах библиотеки (обслуживание на абонементе и в читальных залах, консультирование по поиску, выставки новых поступлений). Причем, респонденты в большинстве своем полностью удовлетворены качеством этих услуг (от 70 до 85%). Несколько хуже респонденты информированы (или знают, но не пользуются) об услугах, предоставляемых через сайт библиотеки (виртуальной справочной службе, виртуальных выставках) об этом свидетельствует повышенный процент затруднившихся с оценкой данных услуг (22-28%%), особенно среди преподавателей (26-33%%). Высокий процент затруднившихся с ответом при оценке МБА и ЭДД, особенно среди преподавателей говорит о том, что респонденты ею не пользовались и не знают о ней.

Сдержанная оценка литературных и творческих конкурсов подтверждает, ранее сделанный вывод, о том, что вузовская библиотека используется респондентами как источник информации для обучения и не рассматривается как место досуга. Оценки «Обучения ОИК» и «Индивидуального информирования» в целом полностью идентичны. Разница состоит в том, что ОИК оценивают выше студенты (56-67%%), т.к. эта дисциплина им преподается, а преподаватели и сотрудники выше оценивают «Индивидуальное информирование» (60-67%%), т.к. эта услуга предоставляется преимущественно им.

В результате обобщения результатов выявилась закономерность в оценке ресурсов и услуг, чем выше количество затруднившихся с ответом, тем ниже оценка удовлетворенности. Данная закономерность говорит о недостаточной информированности респондентов об услуге и ее низкой востребованности.

Табл.4 Оценка удовлетворенности основными библиотечными услугами

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **услуги** | полностью удовлетворен  % | частично удовлетворен  % | не удовлетворен  % | абсолютно не удовлетворен  % | затрудняюсь ответить  % |
| Обслуживание на абонементе | **85** | **11** | **0** | **1** | **2** |
| Обслуживание в читальных залах | **84** | **13** | **0** | **0** | **2** |
| Консультирование по поиску в каталогах и базах данных | **78** | **17** | **1** | **0** | **3** |
| Выставка новых поступлений | **70** | **16** | **1** | **0** | **12** |
| Виртуальная справочная служба | **49** | **26** | **3** | **1** | **22** |
| Виртуальные выставки на сайте | **44** | **24** | **3** | **1** | **28** |
| Электронная доставка документа (ЭДД) | **38** | **21** | **2** | **0** | **38** |
| Межбиблиотечный абонемент (МБА) | **50** | **21** | **2** | **1** | **26** |
| Обучение основам информационной культуры | **57** | **16** | **4** | **1** | **22** |
| Литературные и творческие конкурсы | **46** | **17** | **2** | **1** | **34** |
| Индивидуальное информирование | **57** | **16** | **4** | **1** | **22** |

В продолжение оценки основных услуг респондентам предлагалось внести предложения по их улучшению. Поступили предложения новых услуг с использование компьютерных технологий (*сделать электронную рассылку, бесплатный Wi-fi и др.),* новых форм работы *(экскурсионные обучающие занятия со студентами всех курсов, регулярное анкетирование и др.).* Были и претензии *(иногда библиотекари грубят, улучшить обслуживание на абонементе и в ЧЗ).* Некоторых респондентов все удовлетворяет, и они предлагают *«улучшить материальную сторону работников».*

При обращении к информационным ресурсам и услугам библиотеки немаловажную роль играют доступность и комфортность их использования. Для оценки респондентам предлагались организационные условия работы библиотеки, техническое оснащение, физические условия пребывания, элементы эстетического и психологического комфорта. Как видим, большинство респондентов (от 70% до 92%) полностью удовлетворены, созданными в библиотеке условиями (Табл.5**)**.

Табл.5 Оценка удовлетворенности условиями доступности и комфортности библиотечных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **услуги** | | полностью удовлетворен  % | частично удовлетворен  % | не удовлетворен  % | абсолютно не удовлетворен  % | затрудняюсь ответить  % |
| Режим работы библиотеки | | **75** | **22** | **2** | **0** | **0** |
| Оперативность обслуживания (срок выполнения заявки) | | **81** | **16** | **1** | **0** | **1** |
| Интерьер библиотеки | | **90** | **9** | **1** | **0** | **0** |
| Условия работы в ч/з | Тишина | **88** | **10** | **2** | **0** | **0** |
| Температурный режим | **85** | **12** | **3** | **0** | **0** |
| Освещение | **90** | **8** | **1** | **0** | **0** |
| Оснащение мебелью | **89** | **9** | **2** | **0** | **0** |
| Санитарное состояние | **92** | **6** | **1** | **0** | **1** |
| Наличие ПК | | **77** | **16** | **3** | **0** | **3** |
| Доступ в Интернет | | **70** | **19** | **5** | **1** | **5** |
| Компетентность библиотекаря | | **90** | **7** | **1** | **1** | **1** |
| Доброжелательность персонала | | **92** | **6** | **1** | **1** | **0** |

При оценке доступа в Интернет высказано недовольство, связанное с нехваткой АРМов и отсутствием Wi-fi. Подтверждением сделанных выводов служат предложения, сделанные респондентами по улучшению комфортности библиотечных услуг: *«обеспечить полноценный доступ к ПК», «зона WI-FI», «более мощные компьютеры».* Поскольку человеческие факторы зачастую являются определяющими в создании атмосферы комфортности, для оценки, были выделены доброжелательность и компетентность библиотекарей. Эти составляющие получили наивысшую оценку (свыше 90%).

Оценка режима работы библиотеки также позволила сделать предположение, что некоторые респонденты хотели бы его перемены. Конкретные предложения высказаны в следующем вопросе «*поменять режим работы, работа до 20 часов», «работа в воскресенье».* При оценке физических условий пребывания особое неудовольствие вызвал температурный режим. В ответах на следующий вопрос респонденты напрямую жалуются - «*душно в новом здании*», и предлагают «*установить увлажнители воздуха», «нужен кулер с водой».*

Предложены свои варианты улучшения комфортности: установить *сканеры в чит. залы, установить в новом здании кофе-машины, лифт, медиааппаратуру, выделить зал для перемен и др.* Отрадно, что респонденты также отмечают, что *«комфорта в залах более чем достаточно, работать удобно и спокойно», «все удовлетворяет»* и желают библиотеке *«поддерживать такие условия».*

Помимо основных услуг, библиотекой предоставляются сервисные услуги, и группа вопросов выявила отношение респондентов к спектру данных услуг (Табл.6). Поскольку сервисные услуги являются платными, необходимо выяснить, насколько эти услуги важны для респондентов и знают ли они о них. Для этого была изменена шкала оценки по степени важности («очень важно», «важно», «пожалуй, важно», «не важно», «затрудняюсь ответить»), также был добавлен вариант «не знаю о такой услуге». Наиболее важными респонденты считают услуги ксерокопирования и распечатки документов. Причем услуги по ксерокопированию наиболее важны для студентов и менее для преподавателей.

Табл.6 Отношение к наличию в библиотеке дополнительных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **услуги** | очень  важно  % | Важно  % | пожалуй,  важно  % | не важно  % | затрудняюсь  ответить  % | не знаю о данной услуге  % |
| Ксерокопирование | **65** | **24** | **7** | **3** | **0** | **0** |
| Распечатка документа | **59** | **28** | **9** | **4** | **0** | **0** |
| Сканирование | **55** | **28** | **10** | **6** | **1** | **0** |
| Переплет | **32** | **26** | **21** | **13** | **5** | **3** |
| Составление и/или редактирование списка | **42** | **25** | **17** | **9** | **5** | **2** |
| «Ночной абонемент» | **41** | **21** | **15** | **11** | **7** | **6** |
| Индексирование документа | **24** | **23** | **19** | **8** | **13** | **13** |
| Сложная биб/граф справка | **27** | **21** | **19** | **8** | **15** | **10** |

Сканирование также пользуются повышенным спросом преимущественно в студенческой аудитории. Составление, редактирование списков и «ночной абонемент» пользуются меньшим спросом. Услуга переплета носит сезонный характер, и интерес к ней активизируется во время защиты дипломов. Респонденты недостаточно информированы об услуге индексирования и оказания сложной библиографической справки, не понимают их назначения и специфики.

Нас интересовали предложения респондентов новых дополнительных (прежде всего платных) услуг. Наибольшее количество предложений относилось к организации «wi-fi».Некоторые предложения касались библиографических услуг (*делать подборку требований для статей ВАК, редактирование библиографических записей, делать подборку литературы по запросу, помощь в нахождении лит. старых годов*). Все они оказываются как сложная библиографическая справка и данные предложения еще раз подтверждают вывод о том, что респонденты не знают о данной услуге и о том, что она в себя включает. Несколько предложений затрагивают комфортность пользования библиотекой (*интернет каф, буфет, свободная розетка у каждого стола, продажа напитков, комната отдыха, сенсорный каталог книг и др.).* Ряд предложений изучены на предмет внедрения в качестве дополнительных услуг (*оформление рефератов и курсовых работ, перевод аннотаций и документов по доступной цене, перевод текста, плоттер, просмотр научных фильмов, СМС оповещение о задолженности, редактирование документа и др.).*

Важную роль в продвижении продукции и услуг библиотеки играет правильный выбор каналов распространения информации (Табл.7). Целевой канал распространения информации это 50 % успеха любой рекламы. Следующий вопрос в анкете позволил выявить каналы распространения информации о предоставляемых библиотекой услугах в зависимости от категории респондентов.

Более половины узнают об услугах библиотеки от библиотекарей, преимущественно преподаватели, сотрудники. Студенты получают информацию через преподавателей и научных руководителей, затем от друзей и однокурсников. Через сайт библиотеки узнают об услугах 26%, это преподаватели, аспиранты. Объявления и рекламные буклеты отметил 21% респондентов. Через СМИ или сайт вуза информация доходит до 14% респондентов.

Табл.7 Каналы распространения информации

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Каналы распространения информации** | **Очники** | **Заочники** | **ППС** | **Сотрудники** |
| из объявлений и рекламных буклетов библиотеки | **21%** | | | |
| 16 | 17 | 38 | 14 |
| из информации на сайте библиотеки | **26%** | | | |
| 18 | 28 | 39 | 24 |
| через СМИ и сайт вуза | **14%** | | | |
| 14 | 14 | 14 | 8 |
| от друзей и однокурсников | **34%** | | | |
| 49 | 44 | 5 | 3 |
| от преподавателя, научного руководителя | **40%** | | | |
| 50 | 54 | 17 | 5 |
| от библиотекаря | **54%** | | | |
| 42 | 47 | 79 | 68 |

Необходимо отметить, что по результатам исследования 2003 г., каналы распространения информации существенно изменились, 47% узнавали об услугах и продуктах из объявлений и рекламных буклетов, 21% из совета библиотекаря, 18% от преподавателя, 14% от друзей. Сопоставляя эти данные с результатами последнего исследования можно констатировать смещение доверия от источников печатной рекламной информации (объявлений и буклетов) к личной рекомендации.

Переводя результаты в практическую плоскость можно сделать следующие рекомендации по использованию каналов распространения информации:

* для информирования студентов использовать каналы распространения информации через преподавателей, одногруппников и рекомендации библиотекарей;
* для ППС, сотрудников и аспирантов – рекомендации библиотекарей, информацию на сайте библиотеки, объявления и рекламные буклеты.

Исследование позволило получить видение дальнейшего развития библиотеки. В ответ на вопрос анкеты «Какое одно положительное изменение в работе библиотеки Вы хотели бы видеть?» поступило более 60 предложений. Наибольшая часть из них касается организации обслуживания (*более долгий срок использования книг; быстрое обслуживание, исключить очереди; оперативность оформления документов; все услуги в одном месте; доступность к фондам с места преподавателям; перечень отделов на входах в библиотеку и др.).* Полнота и содержание фондов также волнует респондентов (*больше словарей и энциклопедий, современной художественной лит.; освещать инновационные направления в области лесного хозяйства; чаще наполнять фонд научно-познавательной литературой и др.)* Поступили предложения по развитиюэлектронных ресурсов библиотеки (*улучшение интерфейса эл. ресурсов; больше лит. в электр. виде; больший доступ к ЭР столичных вузов по экономик. лесного комплекса;, доступность литературы на сайте, простота поиска; максимальный доступ к ресурсам с домашнего компьютера; доступ к БД б-ки через интернет для иногородних др.).* Некоторые респонденты хотели бы изменения рабочего графика, улучшения технической оснащенности копировальной техникой и сканерами во всех читальных залах, и, конечно же, *Wi-fi*. Многие респонденты хотят полной бесплатности услуг.

Респондентам был предложен вопрос, позволяющий отметить недостатки в работе библиотеки. Было получено характеристики, которые категорически не нравятся респондентам в нашей библиотеке и во многом они перекликаются с предложениями изменений. Более всего респондентов раздражает ожидание (о*череди, медленное обслуживание; задержка с оформлением документов).* Затем следует оформление библиотеки (*нужен список ЧЗ с указанием этажей (новое здание); отсутствие персонализации стеллажей (рядом стоят журналы по химии и древесине) и др.).* К числу существенных недостатков респонденты относят отсутствие *Wi-fi*. Не устраивает и режим работы, высказываются пожелания работать в воскресенье, а в будние дни до 20.00. Обозначены претензии к фонду *«не все книги есть в наличии»* и предлагается *«перевести все в эл. форму*». Конкретное замечание высказано в адрес работы читальных залов - *«уровень тишины в ЧЗ не контролируется».*

Итак, обобщая все предложения, мы выяснили, что наибольшее внимание респонденты уделили содержанию и удобству использования электронных ресурсов, организации комфортных условий пользования библиотекой, следовательно, они являются основным приоритетом развития библиотеки. Особый акцент сделан на создания зоны *wi-fi.* В организации обслуживания читатели хотели бы видеть следующие изменения: ликвидацию очередей у пунктов выдачи, организацию открытого доступа к фондам, продление срока сдачи книг, снижение цен на платные услуги и др.

Полученные результаты исследования позволили принять несколько важных управленческих решений. Во-первых, итоги анкетирования обсуждены коллегиальными органами управления, в подразделениях библиотеки, т.е. доведены до каждого работники библиотеки, что позволило скорректировать мнение о пользователях, их ожиданиях, пошатнуть профессиональные заблуждения и барьеры.Во-вторых, наиболее перспективные предложения учтены при разработке «Стратегии развития НБ». В-третьих, был проведен более детальный анализ анкет по факультетам и выработаны конкретные предложения работы с факультетами. Например, подготовлен рапорт о необходимости преподавания ОИК на ФАИТ и МФ, и, начиная с 2014/2015 учебного года, дисциплина включена в учебные обзоры всех 9 факультетов вуза.

Также, получены конкретные материальные результаты. В библиотеке, первой из всего вуза, создана зона *wi-fi.* В результате дополнительных рекламных, информационных мероприятий по продвижению услуг «Составление и/или редактирование списка литературы», «Сложная библиогр. справка» за 2 месяца заработано свыше 3 тыс. руб. Для систематичности рекламы разработана форма Плана рекламной деятельности на год, в зависимости от услуг и адресатов задействованы каналы распространения информации.Например, активно взаимодействуя с преподавателями и кураторами, библиотека продвигает свои ресурсы и мероприятия в студенческую среду.

В завершение, отмечу, что исследования, направленные на обратную связь с пользователями, необходимо проводить хотя бы иногда. Их результаты хорошо помогают избавиться от профессиональных заблуждений, получив стороннее мнение о деятельности библиотеки, актуализировать работу с учетом ожиданий.