

**Качество библиотечных услуг по результатам  
анкетирования преподавателей.**

---

***Житова Т.Г., зав.СБО НБ №1,***



**Качество библиотечно-информационного обслуживания** — «совокупность свойств (параметров) услуг, обеспечивающих способность библиотеки удовлетворять определенные (обусловленные или предполагаемые) потребности пользователя в соответствии с его запросами и ожиданиями»

*В.К. Ключев*



## **Постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»**

**В целях реализации подпункта "к" пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики"**



## МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕКИ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

**7. Критерии оценки деятельности библиотеки высшего учебного заведения.**  
Библиотека принимает активное участие в разработке и внедрении менеджмента качества в вузе.

Оценка качества и результативности библиотечных услуг осуществляется библиотекой на всех этапах их предоставления. **Общая оценка включает такие характеристики библиотечных услуг, как:**

- соответствие спросу и оперативность выполнения;
- информативность и содержательность;
- современные методы и способы исполнения и предоставления.

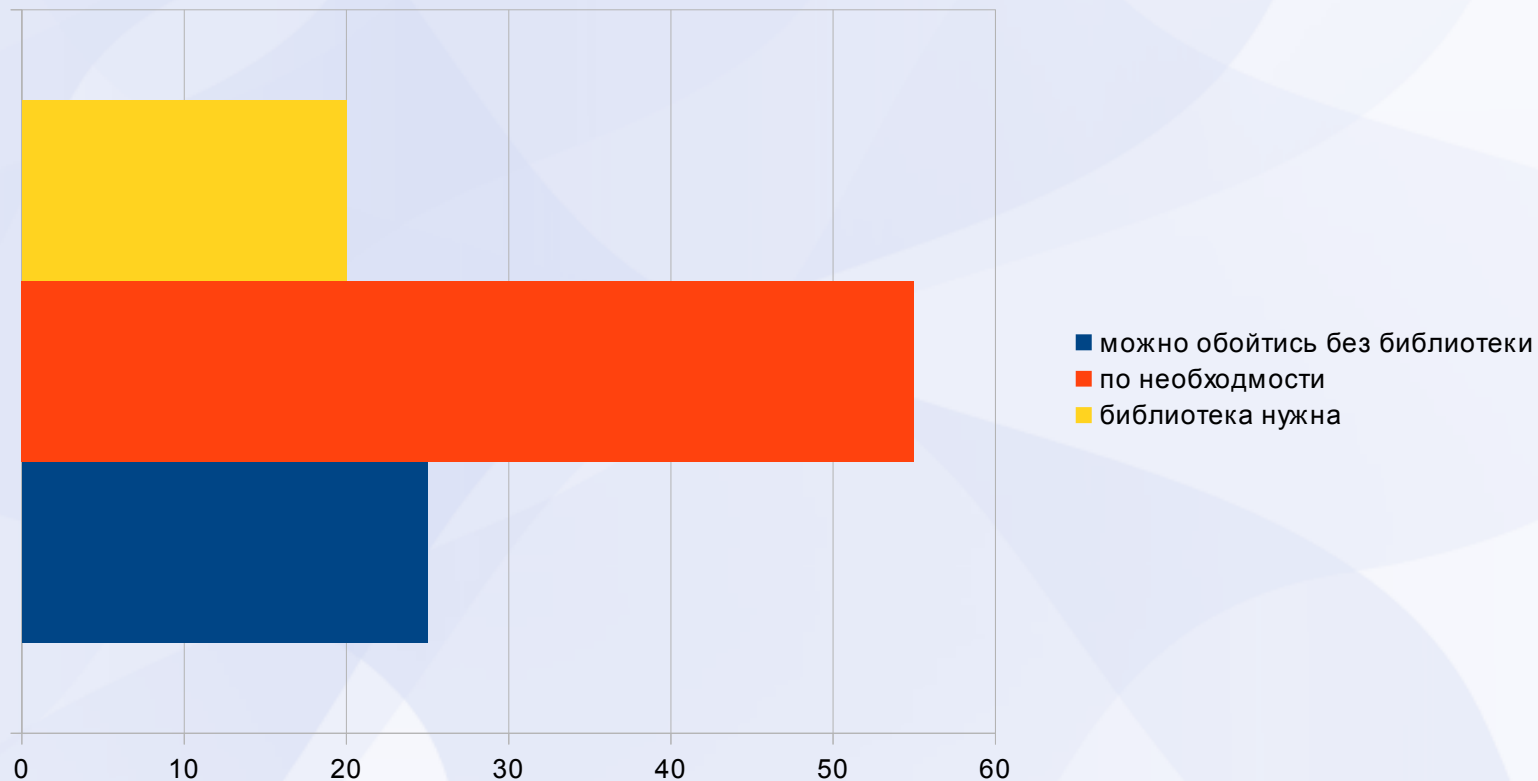
Общие характеристики должны быть дополнены показателями, которые библиотека использует для оценки качества и результативности своей деятельности.



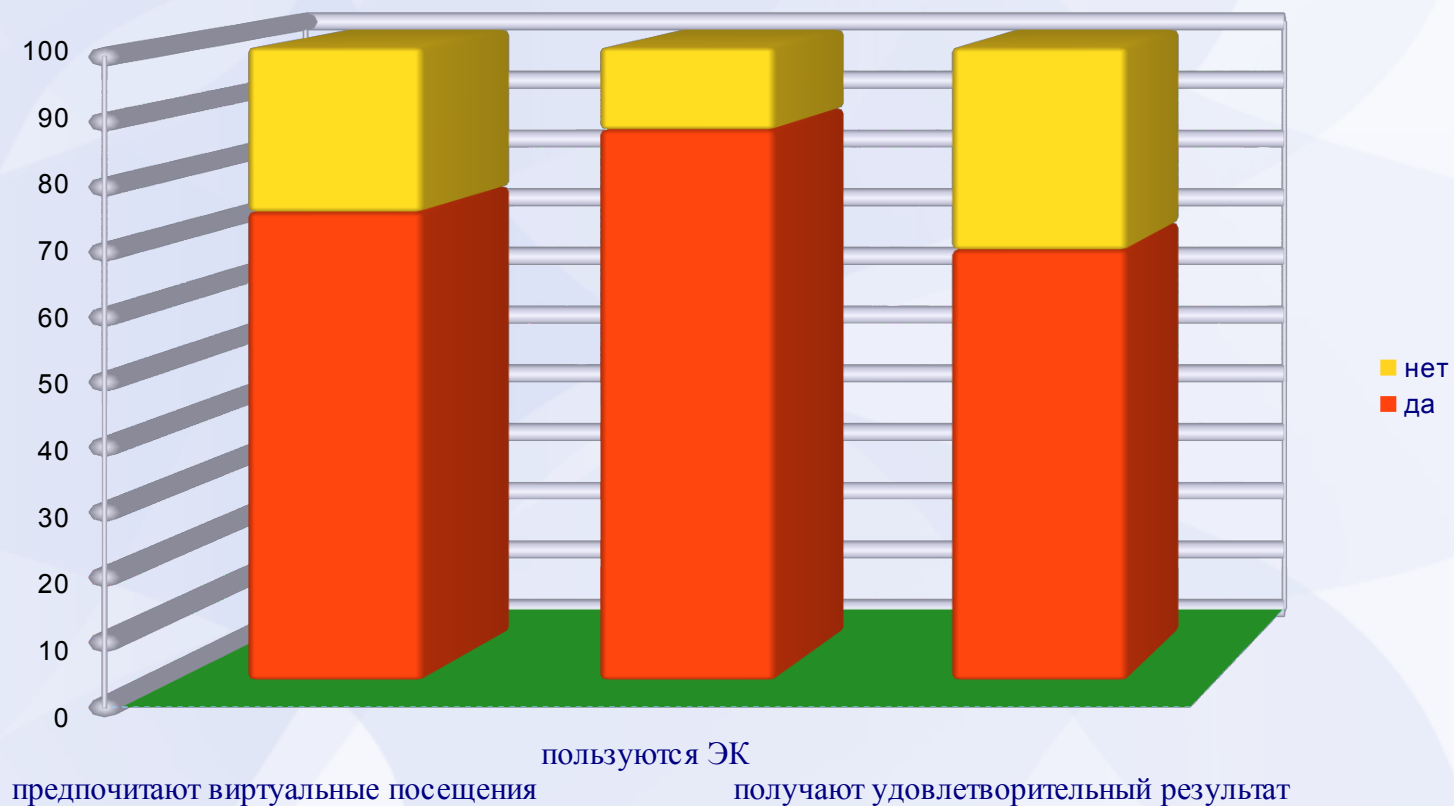
## Цель исследования - выявить:

- какие ресурсы и услуги предоставлять преподавателям;
- отношение преподавателей к библиотечно-информационному сервису;
- за счет чего расширять репертуар услуг;
- как организовать обратную связь с преподавателями, чтобы изменение спроса на информационно-библиотечные ресурсы и услуги стало управляемым процессом.

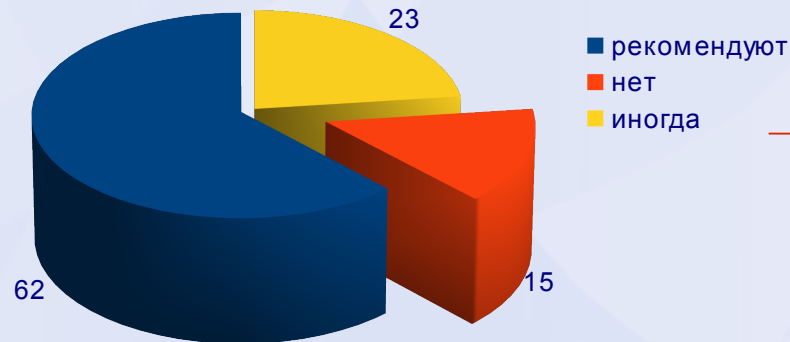
# «Как часто Вы обращаетесь в научную библиотеку?»



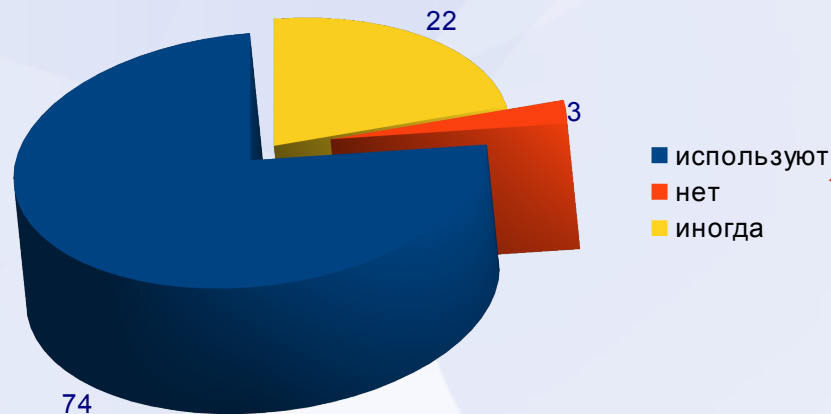
# Использование электронных ресурсов



# Использование электронных ресурсов в образовательном процессе



Рекомендации для студентов



Собственные предпочтения



# Использование ресурсной базы:



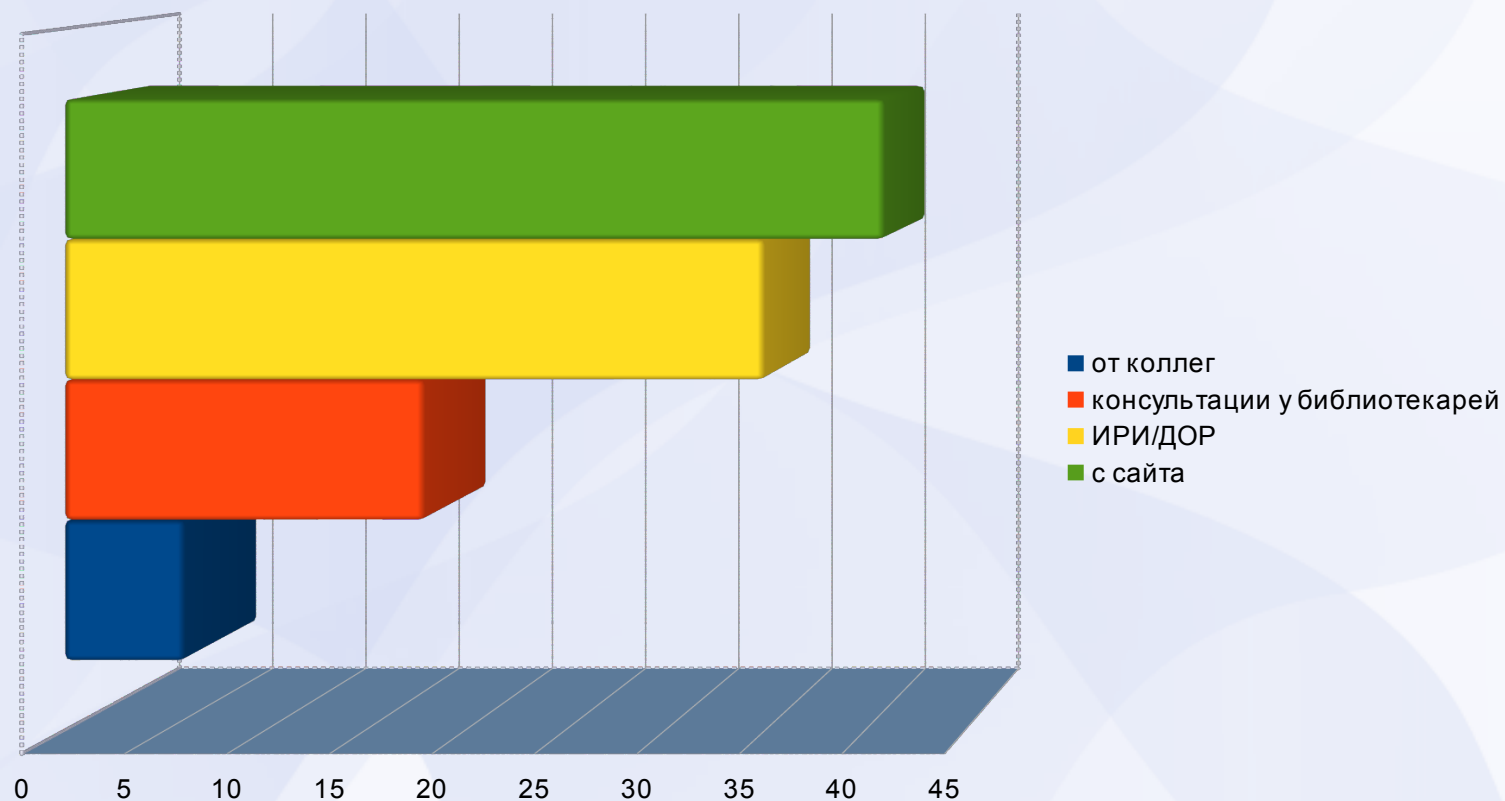


## Популярность сайта



- оперативное информирование пользователей о деятельности библиотеки;
- обеспечение непрерывного и полного доступа к информации;
- продвижение информационных продуктов и услуг.

# «Где Вы получаете информацию об услугах библиотеки?»



**« Считаете ли Вы, что информационная культура студента зависит и от информационной культуры преподавателя?»**

- 55% считают, что зависит и 44% считают, что все зависит от самого студента и только 2% - зависит от обеих сторон.

**«Оказывают ли Вам помощь библиографические указатели, выпускаемые библиотекой?»**

- 54% ответили утвердительно, 20% - считают, что достаточно электронного каталога, 26% - не знакомы с этой формой.

## **Оценка сотрудников:**

- компетентность сотрудников, оперативность обслуживания и точность выполнения запроса.

**«Считаете ли Вы, что связь с кафедрами должна больше находить точек соприкосновения для выполнения общих задач?»**

- 69% считают, что связь налажена, 2% - так не считают, 14% - очевидно не видят вообще в этом смысла

## Выводы:

- Увеличивать фонд электронных ресурсов
- Расширить охват кафедр для проведения групповых занятий и индивидуальных консультаций
- Ввести новые услуги и сервисы, ориентированные на преподавателя.
- Постоянно поддерживать обратную связь.
- Повышать собственную квалификацию .

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**

---