

Анкетирование «Удовлетворенность качеством услуг, предоставляемых библиотеками гражданам, постоянно посещающих библиотеку» в МУК «Новомосковская библиотечная система»

Анкетирование проводилось в Центральной городской библиотеке и 10 городских библиотеках-филиалах в ноябре 2015 года. Анкета содержала 16 вопросов закрытого и открытого типа и 4 формальные позиции: о возрасте, половой принадлежности, виде занятий и образовании респондентов.

Исследование методом анкетирования проведено с целью изучения эффективности и качества библиотечного обслуживания, оно позволяет увидеть детальную картину удовлетворенности качеством услуг постоянных пользователей.

Всего в исследовании приняли участие 60 человек. В качестве объекта выступают пользователи муниципальных библиотек. Анкета заполнялась ими непосредственно во время посещения библиотек.

Среди опрошенных 60 человек 42 респондента (70%) составили женщины, 18 (30%) мужчины.

Изучая состав граждан, посещающих библиотеку постоянно, были выделены возрастные группы: от 14 до 19 лет – 5 человек (8%); от 20 до 29 лет – 7 человек (12%); 30-39 лет - 4 (7%), 40-49 лет – 18 человек (30%), 50-59 лет– 12 человек (20%), 60 лет и старше – 14 человек (23%)

В анкете по виду занятий респонденты распределены следующим образом: работающие – 30 человек (50%); учащиеся – 5 человек (8%), пенсионеры - 20 человек (33%); домохозяйки – 5 человек (8%), безработные не указал никто.

Что касается образовательного уровня респондентов 5 человек (8%) имеют неоконченное среднее образование, это учащиеся школ, пользователи со средним специальным образованием - 33 человека (55%) и высшим образованием - 22 человека (37%).

Среди принявших участие в анкетировании респонденты ответили, что сотрудничают с библиотекой более двух лет – 59 человек (98%), год – 1 человек (2%), несколько дней, месяцев не указал никто.

Опрошенные респонденты ответили, что посещают библиотеку: один раз в месяц – 32 человека (53%), один раз в неделю – 15 человек (25%), по необходимости – 13 человек (22%).

На вопрос, «С какой целью Вы приходите в библиотеку?», участвующие в анкетировании отмечали сразу несколько вариантов ответов, поскольку считают для себя, что в библиотеке они сразу получают несколько услуг одновременно. Абсолютное большинство респондентов ответили: пользоваться литературой для домашнего чтения – 50 человек (83%), найти литературу по определенной теме – 23 (38%), принять участие в мероприятиях – 23 (38%), почитать периодические издания – 21 (35%), найти информацию в Интернете – 5 человек (8%). Интересны были индивидуальные варианты ответа: «общаться», «брать книги для всей своей семьи», «духовно обогатиться».

При ответе на следующий вопрос «Любите ли Вы читать?» участвующие в анкетировании отмечали также несколько вариантов ответов: на первом месте ответ «читаю много и с удовольствием», его выбрали 40 человек (67%); на второе место поделили два варианта: «читаю для отдыха», «для расширения кругозора» 20 (33%);

«люблю читать, не хватает времени» – 6 (10%), варианты: «читаю по необходимости» и «не читаю совсем» не отметил никто.

На вопрос, «Какому виду изданий отдаёте предпочтение?» ответы распределились следующим образом: чаще всего читаю книги – 38 человек (63%), чаще читаю газеты и журналы – 17 (28%), чаще пользуюсь электронными изданиями – 5 человек (8%).

Отвечая на вопрос, «Какие периодические издания Вы предпочитаете?» ответы респондентов оказались следующими: журналы – 37 человек (62%), газеты – 18 (30%), электронные периодические издания – 5 (8%), вариант «вообще не читаю периодику» не выбрал никто.

Отвечая на вопрос, «Какие журналы, газеты Вы бы хотели видеть в нашей библиотеке?» были получены общие ответы: больше новых журналов познавательного характера, литературно-художественные журналы, новые издания женской тематики, расширить ассортимент выписываемых изданий. Среди конкретных ответов лидируют журналы: «Наш современник», «Москва». Среди газет лидируют: «Литературная газета», «Аргументы и факты», «Культура», «Моя семья», «Православная газета» «Советский спорт». Среди журналов познавательного характера: «Вокруг света», «Наука и жизнь», «Природа и человек», «Знание-сила», «Родина», «Русский Дом». Среди развлекательных журналов: «Девчонки-мальчишки», «Starhit», «Тайны звёзд», «Женская магия», «Мы», «Маруся», «Чудеса и приключения», «Сваты», «7 Дней», «100 советов», «Биография», «Караван», «ElleGirl». Отмечены журналы прикладного характера: «За рулём», «Любимый дом», «Сам себе мастер», «Сад-огород», «Сделай сам».

На вопрос, «Какие виды и жанры литературы Вы предпочитаете?» участвующие в анкетировании отмечали сразу несколько вариантов ответов, поскольку предпочитают для себя разнообразные виды и жанры литературы. Ответы респондентов распределились в следующей последовательности: детективы – 33 человека (55%), романы – 29 (48%), классическая литература – 21 (35%), фантастика и фэнтези – 17 (28%), мемуарная литература – 11 (18%), книги о природе – 10 (16%), справочная литература – 9 (15%), поэзия – 8 (13%), мистическую литературу – 7 (12%), другое - историческую, научно-популярную, детскую и подростковую литературу.

На вопрос «Назовите ваших любимых авторов» ответы респондентов были разнообразны.

Из русских классиков названы: Н. Гоголь, Ф. Достоевский, С. Есенин, Н. Карамзин, В. Ключевский, А. Куприн, М. Лермонтов, А. Пушкин, А. Солженицын, А. Толстой, Л. Толстой, И. Тургенев, А. Чехов.

Респонденты указали писателей советского периода: Д. Аксёнов, Д. Балашов, Ю. Бондарев, К. Булычёв, В. Быков, Н. Заболоцкий, В. Крапивин, А. Лиханов, Н. Парыгина, В. Песков, В. Пикуль, Н. Леонов, В. Фёдоров.

Из современных российских авторов респонденты назвали: Б. Акунин, С. Алексеев, А. Белянин, А. Воронин, М. Веллер, Е. Вильмонт, В. Головачёв, О. Громыко, П. Дашкова, Р. Злотников, А. Иванов, В. Колычев, Д. Корецкий, С. Лукьяненко, А. Маринина, Ф. Незнанский, Ю. Никитин, Н. Перумов, В. Панов, З. Прилепин, Ю. Поляков, Т. Полякова, О. Рой, М. Семёнова, М. Серова, Т. Тронина, В. Токарева, Н. Толстая, Л. Улицкая, Т. Устинова.

Опрашиваемые назвали иностранных авторов: Р. Брэдбери, Э. Гарднер, А. Дюма, С. Кинг, У. Коллинз, А. Кристи, Д. Лондон, К. Льюис, Р. Роллан, Б. Смолл, Д. Стил, Д. Толкин, Г. Уэллс, В. Холт, Д. Чейз, Шекли, И. Эльтеррус.

Среди лидеров любимых авторов: А. Чехов – 7 (12%), Б. Акунин – 5 (8%).

Предложено было ответить на вопрос «Ваша любимая книга». 20 человек (41%) ответили: «Много любимых книг».

Из русской классической литературы названы: М. Булгаков «Мастер и Маргарита», Н. Гоголь «Вий», Ф. Достоевский «Преступление и наказание», А. Толстой «Пётр I», Л. Толстой «Война и мир».

Из современной русской литературы: К. Булычёв «Галактическая полиция», А. Иванов «Тени исчезают в полдень», «Повитель», А. Маринина серия книг о Каменской, Г. Марков «Строговы», В. Некрасов «В окопах Сталинграда», З. Прилепин «Обитель», О. Рой «Искупление», Е. Фёдоров «Каменный пояс», Л. Улицкая «Искренне ваш Шурик», В. Шишков «Угрюм-река».

Из любимых книг иностранных авторов: С. Брюссоло «Бабочка из бездны», «Заколдованный зоопарк», Р. Джованьоли «Спартак», С. Коллинз «Голодные игры», А. Куатьэ «Поиски скрижалей», Дж. Роулинг «Гарри Поттер», Ж. Сарاماго «Слепота», Г. Уэллс «Война миров», «Человек-невидимка».

Затруднения вызвал вопрос «Есть ли у Вас любимые литературные герои?» – 23 человека (38%) не ответили. 13 человек (22%) дали общий ответ – «много». Конкретно были названы: Анна Каренина, Петр Гринёв, Гуров, Каменская, кот Бегемот, Петр I, Иван Поддубный, профессор Преображенский, Серпилин, Спартак, Фандорин, Чичиков.

Участвующие в анкетировании отмечали несколько вариантов ответов на вопрос «Где Вы берете литературу для чтения?», поскольку пользуются разными возможностями для любимого занятия: в библиотеке – 50 человек (83%), покупают – 20 (33%), берут у друзей – 17 (28%), читают в Интернете – 11 (18%).

Ответы на вопрос «Есть ли у Вас дома книги?»: более 100 книг – 28 человек (47%), до 100 книг – 15 (25%), до 50 книг – 11 (18%), до 10 книг – 6 (10%), нет дома книг – не выбрал никто.

Исходя из ответов, опрашиваемых на вопрос «Сколько книг Вы прочитали за последний месяц?» можно сделать вывод, что в среднем каждый человек за месяц прочёл 3-4 книги.

При ответе на вопрос, «Какой Вы видите библиотеку будущего» респонденты выбрали следующие ответы: электронные и печатные издания будут дополнять друг друга – 41 человек (68%); в библиотеке должны быть только традиционные книги – 14 (23%), библиотеки вообще исчезнут – 5 человек (8%), электронные издания заменят печатные – не выбрал никто.

На предложение высказать свои пожелания по повышению качества работы библиотеки, многие респонденты высказались за пополнения книжного фонда новыми изданиями, книгами и периодикой, современной литературой – 35 человек (58%); ответили, что всем довольны и всё устраивает – 15 человек (25%); 10 человек (16%) пожелали улучшения материального обеспечения библиотек.

Анализируя итоги анкетирования, мы убедились, что даже при современном ритме жизни у большинства людей остается время на чтение и читать они любят. Удовлетворили ответы на вопрос «С какой целью Вы приходите в библиотеку?». Несмотря на то, что большинство респондентов ответили: пользоваться литературой для домашнего чтения и найти литературу по определенной теме, достаточно большое количество людей принимают участие в мероприятиях и приходят в библиотеку за

общением. Библиотека развивается как культурно-просветительский центр, площадка интеллектуального развития и культурного досуга населения.

Диапазон их читательских предпочтений достаточно широк: от русской и зарубежной классики до современной художественной литературы. Исходя из этих ответов респондентов, библиотекарям необходимо быть в курсе всех новинок современного отечественного книжного мира для того, чтобы успешно рекомендовать их читателям. Книжный фонд более востребован, чем фонд периодических изданий. А потому одной из задач библиотекарей остается придумывание новых, более интересных форм работы для привлечения внимания пользователей к чтению периодических изданий. Радует тот факт, 68% респондентов видят библиотеку будущего, где электронные и печатные издания будут дополнять друг друга.

Подводя итоги, можно сделать вывод, что библиотека – это центр, в котором жизнь «бьет ключом» и куда люди разного возраста, разных увлечений стремятся не только за информацией, но и за новыми знаниями и человеческим общением, что библиотека – важный центр местного сообщества.