

## **Анкетирование «Удовлетворённость качеством услуг, предоставляемых библиотеками» МУК «Новомосковская библиотечная система»**

Анкетирование проводилось в Центральной городской библиотеке и 10 городских библиотеках-филиалах в ноябре 2015 года. Анкета, состоявшая из 9 вопросов, построенных как закрытые – анкетный вопрос, на который респонденту были предложены готовые варианты ответов, так и открытые, где респонденты должны были сформулировать самостоятельно и записать ответ на специально отведенном для этого месте. В анкете содержались 4 формальные позиции: о возрасте, половой принадлежности, занятости и образовании респондентов.

В качестве объекта выступают пользователи муниципальных библиотек. Анкета заполнялась ими непосредственно во время посещения библиотек.

Исследование позволяет увидеть детальную картину удовлетворенности качеством услуг предоставляемых библиотеками пользователями.

Всего в исследовании приняли участие 60 человек. Среди опрошенных респондентов - 42 человека (70%) составили женщины, 18 (30%) мужчины.

Изучая состав граждан, посещающих библиотеку и принявших участие в опросе, были выделены группы: от 14 до 19 лет – 10 человек (17%); от 20 до 29 лет – 5 (8%); 30-39 лет - 8 (13%), 40-49 лет – 9 (15%), 50-59 лет– 11 (18%), от 60 лет и старше– 17 (28%)

По виду занятий респонденты указали: работающие – 31 человек (52%); учусь - 12 (20%), пенсионеры - 17 человек (28%); домохозяйка и безработных указано не было.

Что касается образовательного уровня респондентов, то высшее профессиональное образование имеют 22 человека (37%); неполное высшее профессиональное образование - 4 (7%); среднее профессиональное образование - 20 (33%), начальное профессиональное - 2 (3%); среднее (полное) общее - 4 (7%); неполное среднее общее - 8 (13%); основное общее и начальное общее не указал никто.

На первый вопрос анкеты «Посещаете ли Вы библиотеку?» «да» ответили 60 человек (100%).

Участвующие в анкетировании отмечали сразу несколько вариантов ответов при ответе на вопрос «В чём, по Вашему мнению, ценность библиотеки?», так как посчитали, что ценность библиотеки заключена не только в одной из перечисленных функций. Абсолютное большинство респондентов отметили вариант «Возможность взять домой литературу «для души» – 53 человека (88%). Посетить интересные занятия, лекции, мастер-классы, литературные вечера, круглые столы, встречи с интересными людьми – 28 человек (47%); получить дополнительную информацию для образовательной деятельности – 25 (42%); это интересные выставки 21 (35%); получить правовую и социально значимую информацию 17 (28%). Одинаковое количество набрали варианты ответов: участвовать в работе клубов по интересам и весело провести время, поучаствовать в играх, конкурсах - 13 человек (22%). Получить информацию для профессионального развития 6 (10%), освоить персональный компьютер, получить навыки работы в Интернете, базами данных и электронными каталогами 6 (10%). На предложение высказать другое мнение 8 человек (13%) ответили, что приходят в библиотеку за общением, за духовным и нравственным развитием и библиотека для них – бесценный клад знаний.

На вопрос «Как часто посещаете библиотеку?», полученные ответы распределились следующим образом: регулярно – 49 человек (82%), редко – 11 человек (18%), крайне редко и не посещаю – не ответил никто. Четвертый вопрос «Если не посещаете, библиотеку то почему?» остался без ответов, все респонденты библиотеку посещают.

Выбирая ответ на вопрос «Если Вы пользуетесь услугами библиотеки, то цель Вашего обращения чаще всего»: достигнута полностью – отметили 45 человек (75%), достигнута частично – 15 человек (25%), не достигнута – не выбрал никто.

Участвующие в анкетировании отмечали несколько вариантов ответов при ответе на вопрос, «Какими дополнительными услугами Вы пользуетесь?» Респонденты пользуются не только определенной единственной услугой, а выбирают для себя несколько услуг. Информационно-досуговые мероприятия - указали 28 человек (47%); выполнение библиотекарем справок по заданной теме - 24 (40%); поиск библиотекарем информации в сети Интернет - 12 (20%); заказ литературы из других библиотек - 11 (18%); консультирование библиотекарем по поиску в сети Интернет - 9 (15%); предварительный заказ документов - 5 (8%); экскурсии по библиотеке - 4 (7%); юридические консультации - 3 (5%).

Ряд последующих вопросов, касающихся качества услуг библиотеки нужно было оценить по пятибалльной шкале.

При ответе респондентов «О результате оказания полученных услуг» 5 баллов поставили 56 человек (93%), 4 балла поставили 4 человека (7%).

«Режим работы библиотеки» абсолютное большинство оценило на 5 баллов 46 человек (77%), 4 человека (7%) поставили оценку 4, 2 человека (3%) поставили 3 балла.

«Состояние материально-технической базы библиотеки» 4 и 5 баллов поставили одинаковое количество респондентов по 20 человек (по 33%), 3 балла поставили 16 человек (27%), оценку 1 и 2 балла поставили по 2 человека (по 3%). Свою низкую оценку они объяснили, тем, что требуется обновление интерьера и оборудования; создание современного дизайна.

«Оперативность обслуживания» на 5 оценили 55 человек (92%), на 4 балла оценили 5 человек (8%).

«Психологический комфорт в библиотеке» на 5 оценили 56 человека (93%) на 4 – 4 человека (7%).

«Вежливость и внимательность персонала библиотеки» на 5 оценили все 60 человек (100%) опрошиваемых.

По степени важности респонденты распределили следующие факторы (на первом месте самый важный фактор, на втором – следующий по важности и т.д.):

1. Результат оказания услуг.
2. Вежливость и внимательность персонала.
3. Психологический комфорт.
4. Оперативность обслуживания.
5. Режим работы библиотеки.
6. Состояние материально-технической базы.

На вопрос «Что нужно изменить, чтобы библиотека стала более популярна среди детей, подростков и молодежи?» самым популярным был ответ о пополнении книжных фондов и обновляемости литературы в библиотеке, таково мнение 22 человек (37%). 10 респондентов (17%) указали на улучшение материально-технической базы. Индивидуальны были следующие ответы: организовывать больше молодёжных

мероприятий, учить чтению детей, поддерживать тесную связь со школами, колледжами и вузами, больше рекламы в СМИ.

**Выводы:**

В анкетировании приняли участие 60 пользователей библиотеки.

Радует, что большая часть опрошенных ценят библиотеку не только как учреждение, где хранится и выдаётся литературное наследие, но и как культурно-просветительские центры (достаточно большой процент респондентов отметили, что есть возможность получить информацию для образовательной деятельности, правовую, социально-значимую информацию). По ответам респондентов можно сделать вывод, что библиотека это ещё и площадка для культурного досуга (большой процент респондентов отмечали, что имеется возможность посетить интересные мероприятия, участвовать в работе клубов по интересам, весело провести время). Безусловно, положительным является и тот факт, что многие пользователи регулярно посещают библиотеки и если пользуются услугами учреждения, то чаще всего цель обращения достигнута полностью. Из дополнительных услуг лидируют информационно-досуговые мероприятия и выполнение библиотекарем справок по заданной теме. Абсолютное большинство респондентов (100%) оценили качество услуг библиотеки на 5 (по пятибалльной шкале, где 5 – наибольшая оценка): результат оказания полученных услуг, вежливость и внимательность персонала, психологический комфорт в библиотеке, оперативность обслуживания, режим работы библиотеки. Читатели равнодушны к проблемам библиотеки, об этом говорит мнение пользователей о состоянии материально-технической базы - 33% респондентов желали бы её улучшения. Библиотека должна постоянно развиваться и совершенствоваться. Пользователю нужны современные технически оснащенные библиотеки.

Подводя итоги, можно сделать вывод, что у населения сложился положительный образ библиотек. Читатели, отмечая факторы важности, на первые три места поставили: результат оказания услуг, вежливость и внимательности персонала, психологический комфорт.

Полученные данные помогут библиотекам гораздо продуктивнее выстраивать взаимоотношения с читателями, определить, куда двигаться дальше на пути внедрения библиотечных услуг.