

Аналитический отчет

Мониторинг качества работы
библиотек МУК «Тульская библиотечная система»

Методический отдел МУК «Тульская библиотечная система»,
Общественный совет
по проведению независимой оценки качества работы
библиотек-филиалов в области библиотечного обслуживания
населения города Тулы.

Тула, июль 2015 года

В библиотеках МУК «Тульская библиотечная система» с целью улучшения библиотечного обслуживания населения города был проведен мониторинг «Ваше мнение, читатель!».

Основным методом исследования было выбрано анкетирование. Инструментарий исследования – анкета, состоявшая из 13 вопросов. Вопросы предлагались закрытые – анкетный вопрос, на который респонденту были предложены готовые варианты ответов, так и открытые, где респонденты должны были сформулировать самостоятельно ответы.

Анкетирование проводилось с 10 июня по 30 июня 2015 года. В анкетировании приняли участие 700 человек. В каждой библиотеке было опрошено от 20 до 40 пользователей. Анкета заполнялась ими непосредственно во время посещения библиотек. Анкета включала вопросы о мотивации обращения пользователей в библиотеку, об удовлетворенности читателей фондом и услугами библиотеки, о том, как респондент оценивает организацию работы библиотек (в т.ч. состояние фондов, оборудования, осуществление бесплатного доступа в сеть Интернет, организация массовой работы, комфорт, уют, компетентность и внимательность библиотекарей при предоставлении услуг).

Специальные вопросы были посвящены Году литературы: «Стали ли Вы посещать библиотеку чаще в этом году», «Ваша любимая книга».

Основная цель исследования – улучшение библиотечного обслуживания населения города Тулы. Для этого необходимо выявить мнение пользователей по уровню качества библиотечного обслуживания, удовлетворенности услугами и фондами библиотек, внести необходимые коррективы в работу библиотек.

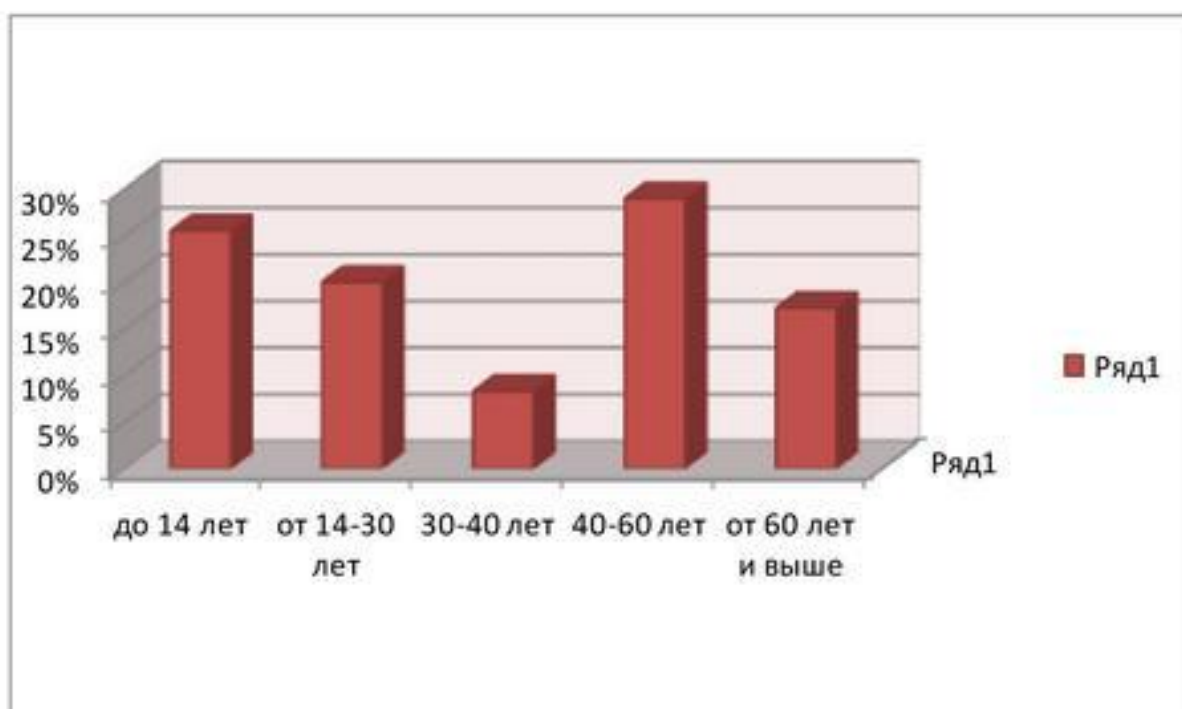
В качестве объекта библиотечных исследований выступают пользователи библиотек Тульской библиотечной системы.

В исследовании приняли участие в основном респонденты женского пола:

76% составляют женщины, 24% – мужчины.

Возраст опрошенных варьируется от 10 до 65 лет. В процентном отношении возрастные группы выглядят следующим образом:

- до 14 лет - 25,5%
- от 14 - 30 - 20%
- 30 - 40 лет - 8,3%
- 40 - 60 лет - 29%
- от 60 и выше - 17,2%



(Рисунок 1)

На вопрос анкеты: «С какой целью Вы приходите в библиотеку?» однозначные ответы дали большинство респондентов. У читателей при посещении библиотеки есть конкретная цель:

45% респондентов в свободное время больше всего любят читать;

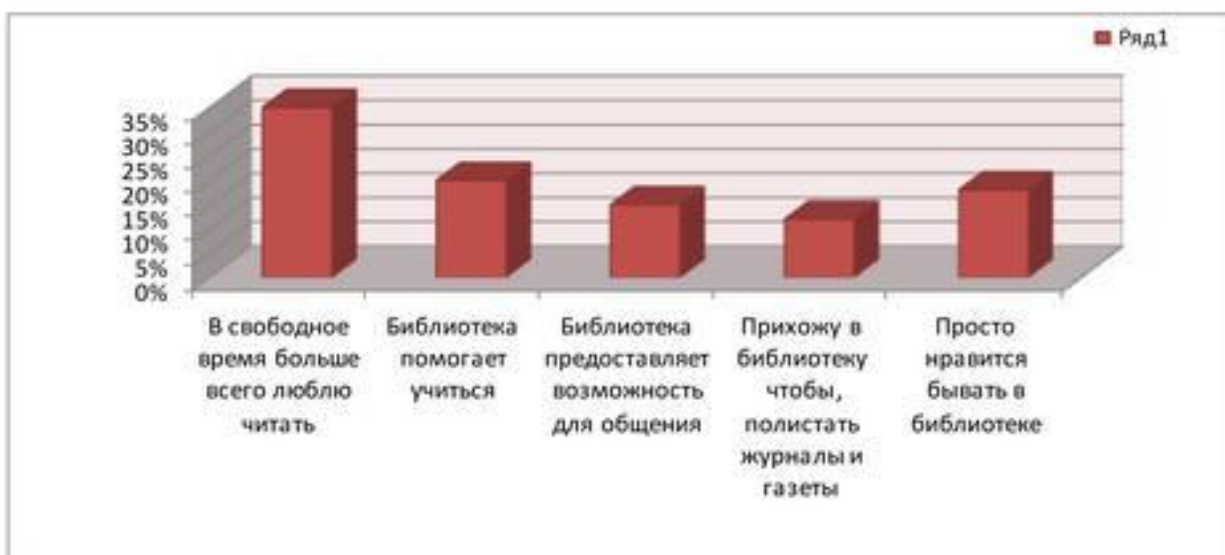
22% – библиотека помогает учиться;

20% – библиотека предоставляет возможность для общения;

15% – приходят в библиотеку полистать газеты и журналы;

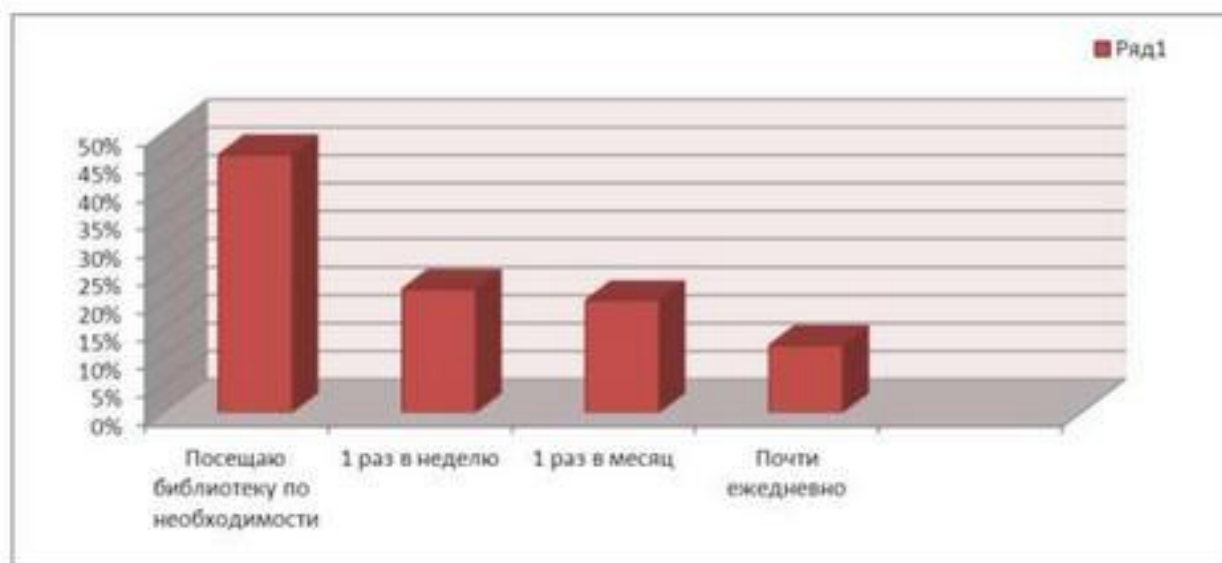
19% респондентов просто нравится бывать в библиотеке.

Около 20% респондентов при ответе на указанный вопрос отметили несколько позиций, следовательно, у данной группы и цели посещения разнообразны. Так, пользователи возрастной группы от 60 лет и старше часто отмечали ответы: «в свободное время больше всего люблю читать» и «библиотека предоставляет возможность для общения», а пользователи от 14 до 30 лет кроме позиции «библиотека помогает учиться» отмечали вариант «просто нравится бывать в библиотеке».



(Рисунок 2)

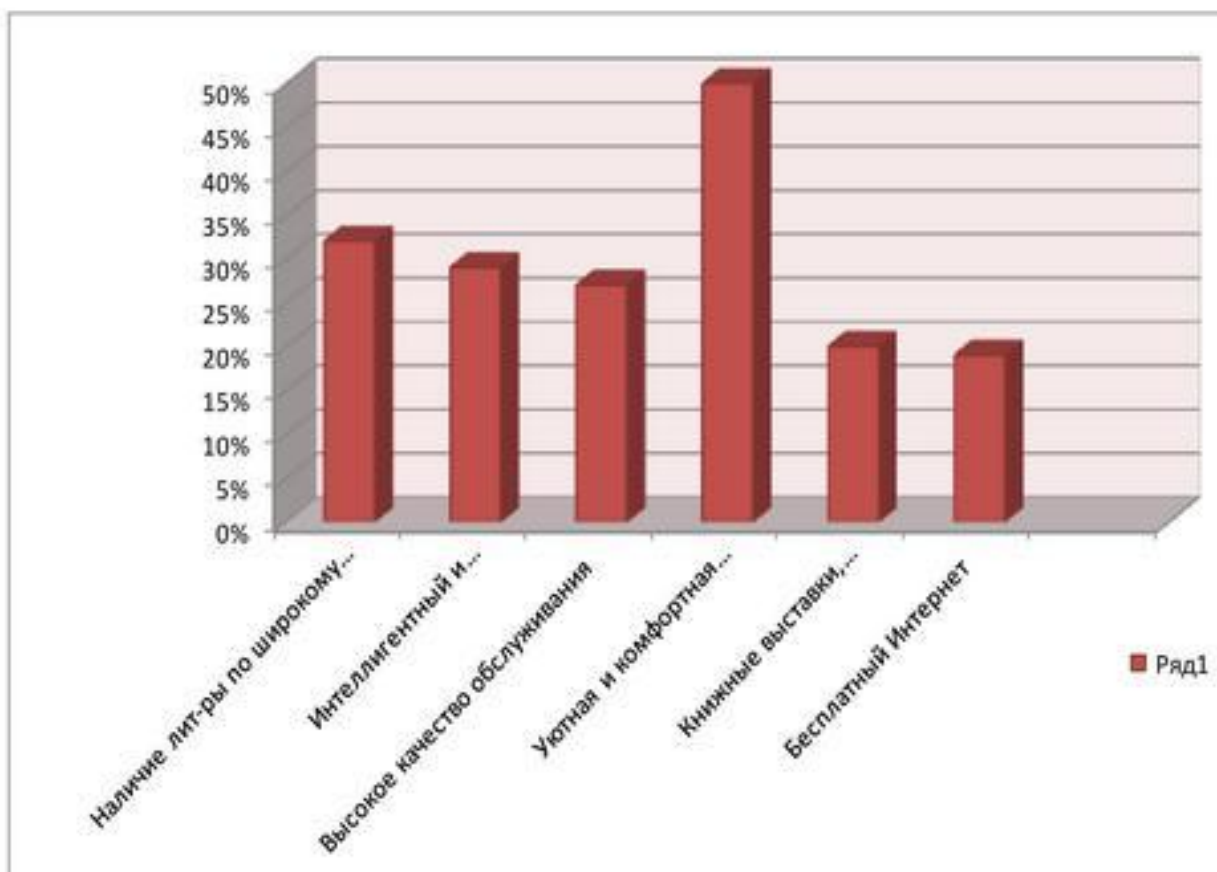
Одним из основных критериев оценки библиотечной деятельности является посещаемость, поэтому в анкету был включен вопрос «Как часто Вы посещаете библиотеку?». Выяснилось, что 12% пользователей приходят в библиотеку «почти ежедневно», 42% - от 1 раза в неделю до 1 раза в месяц, 46% - «по необходимости».



(Рисунок 3)

Одним из ключевых условий определения уровня удовлетворенности жителей города Тулы качеством услуг, оказываемых библиотеками, значимыми явились ответы на следующие вопросы: «Что привлекает Вас в библиотеке?» и «Удовлетворены ли Вы книжным фондом?».

Больше всего пользователей в библиотеке привлекает наличие литературы по широкому кругу тем (32%); интеллигентный и внимательный персонал (29%); высокое качество обслуживания (27%); уютная и комфортная обстановка (25%); книжные выставки, литературные вечера, встречи (20%); бесплатный Интернет (19%).



(Рисунок 4)

89% из числа опрошенных удовлетворены книжным фондом, 11% - отметили неудовлетворенность фондом библиотеки.

Принимая во внимание, что в целом респонденты удовлетворены состоянием книжного фонда, необходимо отметить сложную ситуацию с комплектованием фондов библиотек Ленинского района. Удовлетворены состоянием и качеством книжного фонда здесь только 54% опрошенных.

Благодаря существенному расширению спектра предоставляемых услуг, современная библиотека выходит за пределы узкопрофильного учреждения. Абсолютное большинство пользователей (91%) положительно оценили культурно-досуговую деятельность библиотек и хотят в дальнейшем посещать литературные вечера, встречи с интересными людьми, праздники и т.д.

Результаты исследования подтверждают необходимость проведения в библиотеках города разнообразных массовых мероприятий, задача которых

превратить библиотеку в зону общения для проведения интересного, познавательного досуга.

На вопрос анкеты «Как вы относитесь к платным услугам в библиотеке?» 67% респондентов ответили положительно и 33% отрицательно.

По мнению пользователей, следует расширить перечень дополнительных платных услуг библиотеки: выдавать на дом издания из читального зала, организовать продажу канцтоваров, открыть кафе, пользователи ряда библиотек предлагают включить в перечень платных услуг ксерокопирование, сканирование, ламинирование, WI-FI (там, где его нет).

С появлением компьютеров и Интернета у многих людей появилась возможность читать книги не только на бумаге, но и в электронном виде. Сегодня прочитать электронную книгу возможно не только на персональном компьютере или ноутбуке, но и с помощью самых разнообразных мобильных устройств. Нашим респондентам мы предложили поделиться размышлениями о том, сохранятся ли в будущем книги в своем традиционном виде. 92% опрошенных ответили положительно, следовательно, большинство туляков не верят, что печатные книги исчезнут в ближайшем будущем.

Данные анкетирования свидетельствует о том, что наши пользователи еще не воспринимают электронные форматы как полноценную замену печатному изданию.

2015 год в России объявлен Годом литературы. Мы попросили респондентов ответить на вопрос «Стали ли Вы чаще посещать библиотеку в Год литературы?». 74% ответили «да» и 26% «нет». Полученные данные свидетельствуют о том, что библиотеки города активно работают со своими пользователями, проводят большое количество самых разноплановых мероприятий, посвященных книге и чтению.

В Год литературы нам также было интересно выяснить литературные предпочтения наших пользователей, проанализировав вопрос анкеты «Ваша любимая книга?». Выяснилось, что среди любимых книг туляков преобладает художественная литература. Удивительно, но возглавили список два разноплановых автора - американский фантаст Стивен Кинг и русский классик Антон Павлович Чехов. Следующим в рейтинге читательских предпочтений оказался Михаил Афанасьевич Булгаков и Лев Николаевич Толстой.

В заключительном пункте нашей анкеты мы предложили нашим пользователям высказать свои предложения по дальнейшему развитию библиотек города.

Большинство респондентов обратили внимание на необходимость обновления фондов, увеличения перечня периодических изданий, создания клубных объединений, организации регулярных встреч с писателями и интересными людьми. Пользователи Ленинского района обратили внимание на необходимость улучшения библиотечного пространства в части проведения ремонтов, улучшения освещенности в библиотеке, увеличении количества компьютеров для пользователей с доступом в Интернет.

Подводя общий итог исследования «Ваше мнение, читатель!», следует констатировать следующее:

- Муниципальные библиотеки продолжают активно и качественно выполнять свои информационные, культурные, образовательные, досуговые и коммуникационные функции.
- Для большинства респондентов библиотеки города Тулы являются не только источником информации, но и местом для общения, проведения досуга.
- Несмотря на недостатки библиотечного фонда, ограниченность периодических изданий, участники опроса высоко оценили уровень обслуживания и доброжелательную атмосферу в библиотеках МУК ТБС.
- Компьютеризация и Интернет гармонично вписались и стали одной из составляющих работы библиотек.
- Большинство респондентов Ленинского района отметили неудовлетворенность книжным фондом, перечнем периодических изданий, технической оснащённостью библиотек.

Необходимо:

- Активизировать работу по комплектованию библиотечного фонда литературой различных форматов: книгами, периодикой, электронными изданиями.
- Улучшить материально-техническую базу библиотек, в особенности Ленинского района. Увеличить количество рабочих мест с доступом в Интернет.
- Осуществлять систематическое информирование населения о деятельности библиотек, библиотечных услугах, о проводимых массовых мероприятиях.
- Расширить перечень дополнительных платных услуг, оказываемых библиотеками МУК ТБС.
- Продолжить мониторинг по изучению потребностей населения в сфере библиотечного обслуживания.

Библиотека во все времена играла важную роль в культуре и обществе и постоянно трансформировалась. В настоящее время в библиотеках происходят заметные перемены, которые сопровождаются активным поиском новых форм и методов работы, позволяющих ориентироваться не только на запросы реальных читателей, но и прогнозировать информационные потребности потенциальных пользователей.

Социальный статус библиотек по-прежнему остается высоким, большинство населения города сохранило устойчивый интерес к чтению.

Современная библиотека позволяет гражданам пользоваться преимуществами информационного общества, реализуя их право на доступ к информации и знанию, поддерживая и развивая читательскую культуру.