

ЧТО ДУМАЮТ О НАС НАШИ ЧИТАТЕЛИ

Анализ социологического исследования

В Амурской областной детской библиотеке проведено исследование с целью изучения мнения читателей об эффективности предоставления государственных услуг (библиотечно-информационного обслуживания пользователей).

Методом исследования было выбрано анкетирование. **Инструментом** исследования стала специально разработанная анкета, которая содержала 17 закрытых и открытых вопросов.

В качестве **объекта исследования** выступали пользователи библиотеки. Анкета заполнялась ими непосредственно во время посещения библиотеки и включала следующие вопросы: о читательском стаже респондента; о мотивации его обращения в библиотеку; о том, как респондент оценивает качество предоставления государственных услуг (скорость обслуживания, компетентность и доброжелательность библиотекарей и др.); предложения респондентов по улучшению качества предоставления государственных услуг. Специальный вопрос был посвящен желанию (или нежеланию) респондента посещать воскресные мероприятия в библиотеке, тому, какие темы мероприятий ему были бы интересны. Завершали анкету социально-демографические вопросы.

Предмет исследования – изучение удовлетворенности пользователей обслуживанием; их предложения по улучшению качества предоставления услуг.

Анкетирование проводилось с апреля по июнь 2013 года. В исследовании приняли участие 196 человек: 89 родителей и 107 детей и подростков в возрасте от 7 до 16 лет.

Социально-демографическая характеристика респондентов. В исследовании приняли участие в основном респонденты женского пола – 86%. Возраст опрошенных варьируется от 7 до 74 лет. В процентном соотношении возрастные группы выглядят следующим образом:

- от 7 до 16 лет – 54,6%,
- от 25 до 74 лет – 45,4%.

Результаты анкетирования:

Большинство опрошенных респондентов являются постоянными читателями библиотеки: 40,3% из них посещают библиотеку раз в неделю, 20,4% - посещают библиотеку два раза в месяц и 33,2% посещают библиотеку раз в месяц. Остальные 6,1% приходят в библиотеку несколько раз в год (в основном – летом).

Следовательно, результаты анкетирования можно считать объективными, так как 93,9% респондентов являются активными посетителями библиотеки.

На вопрос о том, в какие дни недели читатели обычно посещают библиотеку, 57,1% респондентов выбрали вариант ответа «по-разному, когда есть время». Остальные респонденты предпочтение отдают выходным дням (26,5%); в будни библиотеку посещают 16,3% пользователей.

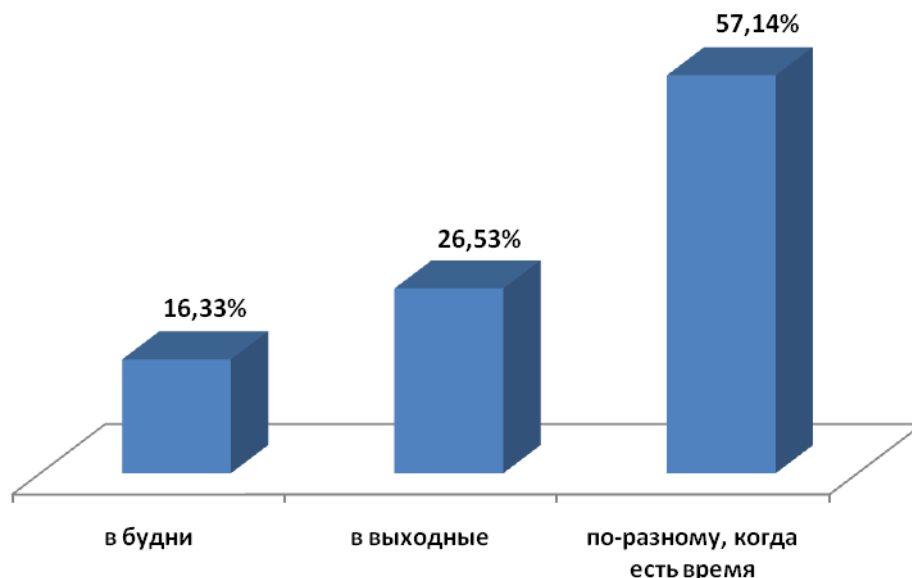


Рис.1 «Когда вы обычно посещаете библиотеку?»

На вопрос: «Устраивает ли Вас график работы библиотеки?» 92,3% респондентов ответили утвердительно.

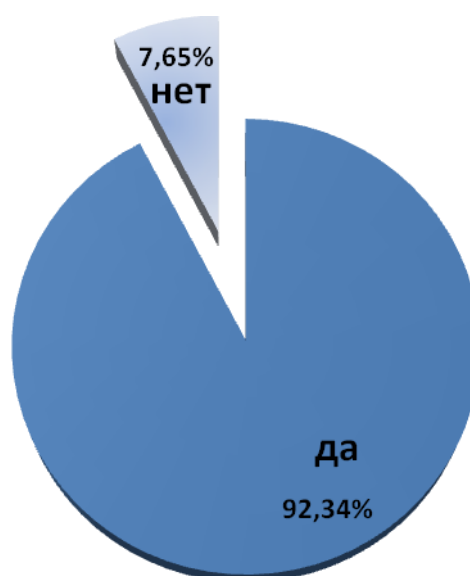


Рис.2 «Устраивает ли вас график работы библиотеки?»

Недовольны существующим графиком 7,7% респондентов, которые указали, что:

- суббота должна быть рабочим днем, тогда многие смогут посещать библиотеку чаще;
- в будние дни библиотека должна работать до 19.00 или даже 20.00, так как многие не успевают после школы (работы) посетить библиотеку.

Напомним, что библиотека работает в будни – с 9.00 до 18.00, воскресенье – с 10.00 до 16.00, суббота - выходной.

На вопрос: «С какой целью вы приходите в библиотеку?» были получены следующие ответы:

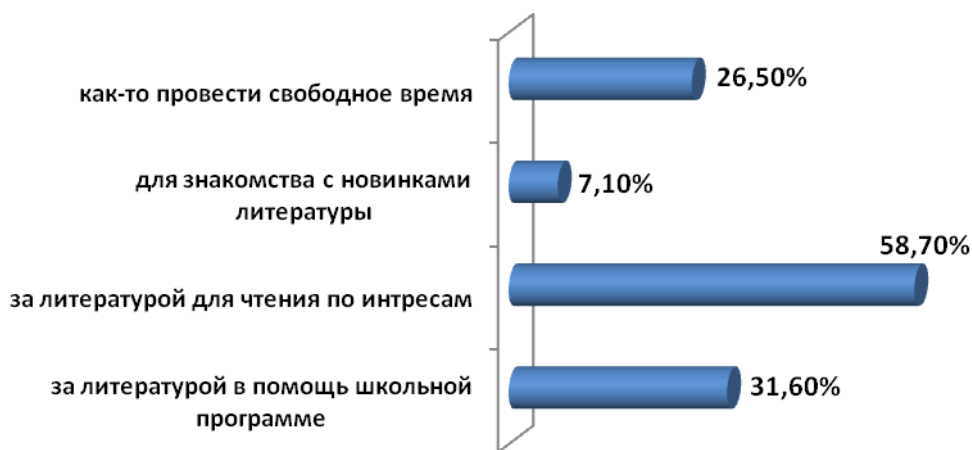


Рис.3 «С какой целью Вы приходите в библиотеку?»

Распределение ответов превышает 100%, так как респонденты отмечали не одну, а несколько позиций.

Как видим, основным мотивом посещения библиотеки оказалось чтение по интересам - 58,7%. За литературой в помощь школьной программе (деловой мотив) приходят лишь треть опрошенных респондентов - 31,6%, причем преимущественно родители. Но книги, чтение – не единственное, что привлекает читателей в библиотеке. 26,5% респондентов (в основном дети) приходят в библиотеку, чтобы как-то провести свободное время, а именно: читать журналы (взрослые), играть в зале семейного чтения (дошкольники), играть в компьютер (дети младшего и среднего школьного возраста). Для знакомства с новинками литературы приходят 7,1% опрошенных читателей (только родители). Одна из читательниц ответила: «чтобы узнать что-то новое, я люблю читать» (девочка, 10 лет).

Анкетирование показало, что самым посещаемым отделом в библиотеке является абонемент, который посещают 56,1% респондентов (36,7% - родители и 19,4% - дети). На втором месте по посещаемости стоит детский мультимедийный центр - 32,7%. Далее зал семейного чтения, который посещают 24% респондентов (как правило, родители с малышами). 14,8% чаще всего посещают зал делового чтения (Рис.4).



Рис.4 «Какой отдел библиотеки Вы чаще всего посещаете?»

Далее мы предложили читателям ответить на вопрос: «Как вы чувствуете себя в библиотеке?».

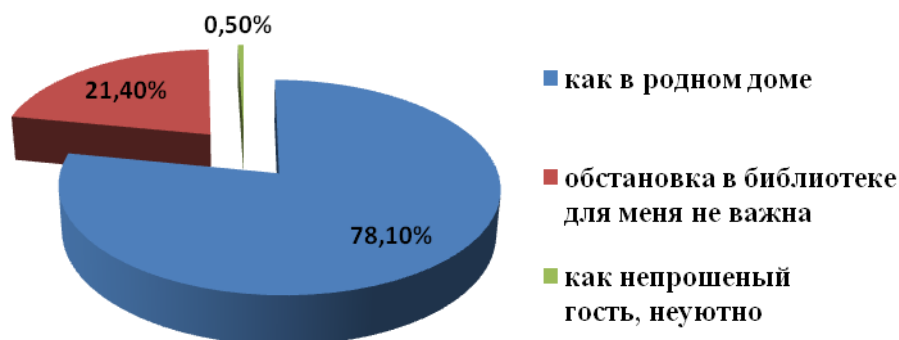


Рис.5 «Как Вы чувствуете себя в библиотеке?»

Подавляющее большинство респондентов (78,1%) ответили, что они чувствуют себя в библиотеке как в родном доме. Многие в своих ответах написали:

- «Обстановка располагает к умственной деятельности, даже релаксирует»;
- «Очень приятно здесь находиться»;
- «Очень уютная, комфортная и доброжелательная обстановка, мы с ребенком отдыхаем!» и т.д.

Обстановка в библиотеке не имеет значения для 21,4% респондентов (это в основном дети 11-12 лет).

Но есть среди опрошенных читателей один человек, который чувствует себя в библиотеке неуютно – девочка 10 лет. Стоит задуматься, почему ребенку может быть некомфортно в стенах библиотеки.

На вопрос «Устраивает ли Вас обслуживание в библиотеке?» 99,5% респондентов ответили утвердительно. Лишь одному участнику исследования (девочке) не понравилось обслуживание в библиотеке, причины она не указала.

Что касается скорости обслуживания, то 85,2% опрошенных читателей указали, что библиотекарь тратит не более 15 минут на выполнение их запроса. 6,12% ответили, что библиотекарь может тратить на их обслуживание от 15 до 30 минут, а 5,61% - более 30 минут. Вероятно, это связано с тем, что часть фонда находится в закрытом доступе (книгохранении) на цокольном этаже, доставка книг из которого требует некоторого времени.

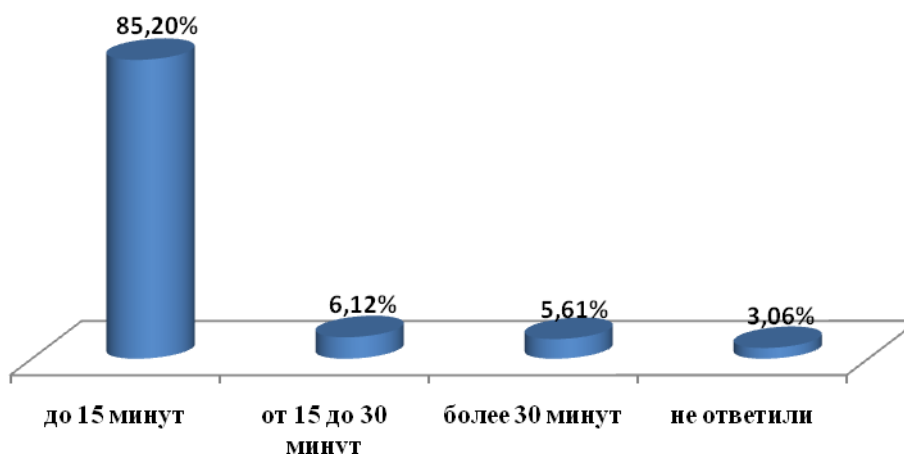


Рис.6 «Время выполнения Вашего запроса составляет...»

На вопрос «Всегда ли библиотекарь оказывает помощь в выборе книг?» 80,1% респондентов ответили, что всегда; 14,8% - иногда и 5,1% - никогда. Из 10 человек (детей), ответивших, что библиотекарь никогда не оказывает им помощь, 7 являются активными читателями библиотеки, посещающими ее раз неделю, причем с целью взять книги по своим интересам и как-то провести свободное время. Следовательно, они попросту не нуждаются в помощи библиотекаря в данном вопросе.

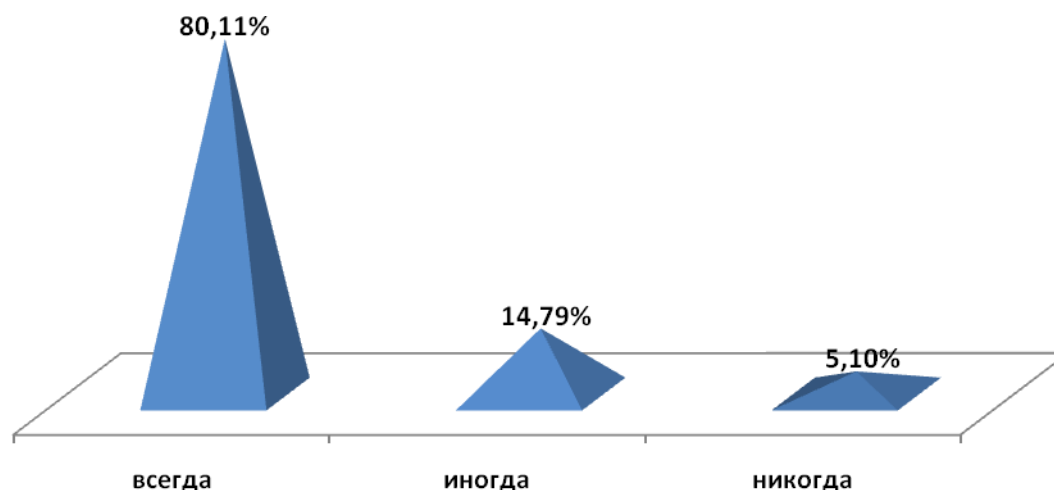


Рис.7 «Всегда ли библиотекарь оказывает помощь в выборе книг?»

Далее мы попросили участников исследования оценить библиотекарей по пятибалльной системе по следующим качествам:

Таблица 1 «Оценка библиотекарей по пятибалльной шкале»

Качества	родители	дети	средняя
профессионализм	4,95	4,73	4,84
начитанность	4,92	4,73	4,83
творческий подход	4,84	4,78	4,81
общительность	4,91	4,75	4,83
доброжелательность	4,98	4,96	4,97
хорошее знание фонда	4,88	4,83	4,86
аккуратность	4,99	4,90	4,95
средняя	4,92	4,81	4,87

Из данной таблицы видно, что самую высокую оценку читатели дали таким качествам библиотекаря, как доброжелательность (4,97) и аккуратность (4,95), а творческий подход оценили довольно низко (4,81). Что касается детей, то у них самую низкую оценку получили такие качества библиотекарей, как профессионализм и начитанность (по 4,73). Родители же эти качества оценили высоко (4,95 и 4,92 соответственно). Возможно, такое противоречие в ответах

связано с недопониманием детьми задания, им было сложно оценить качества библиотечарей по пятибалльной шкале. Но задуматься все же есть над чем, например, почему родители поставили низкую оценку хорошему знанию фонда (4,88).

Но при этом на вопрос «Удается ли Вам найти нужную информацию?» большинство респондентов ответили положительно.

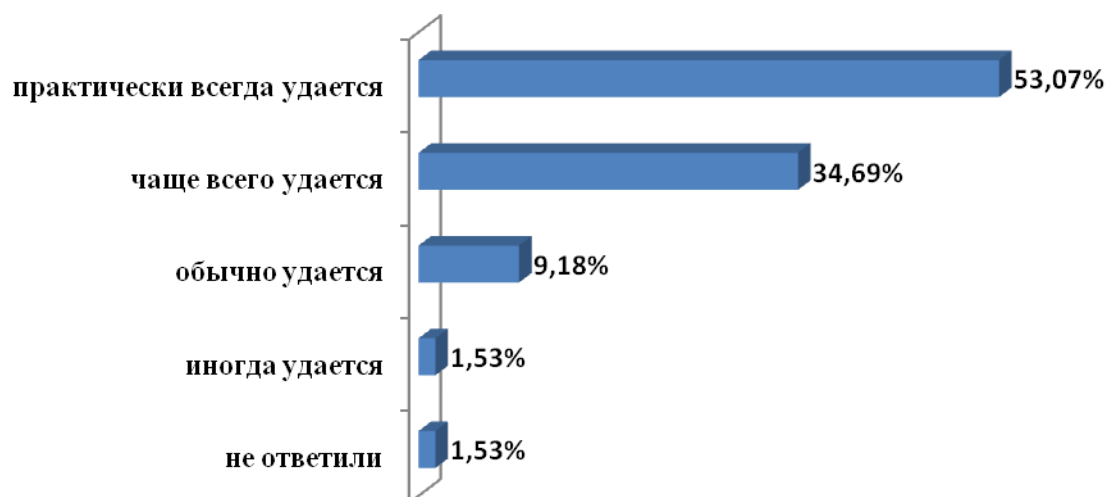
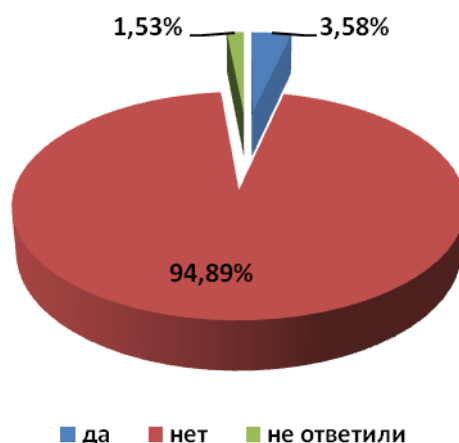


Рис. 8 «Всегда ли вам удается найти нужную информацию?»

Спросив у читателей: «С каким чувством Вы чаще всего уходите из библиотеки?» 95,9% ответили, что с чувством удовлетворения. С чувством разочарования уходят лишь 1,53% опрошенных респондентов (дети 12-13 лет), «если нет нужной литературы». 2,6% написали свой вариант ответа – с чувством радости.

- «Ухожу с радостью, потому что я могу читать книги, которые мне интересны» (девочка 10 лет).

На вопрос «Понесли ли Вы финансовые затраты при получении государственных услуг?» 94,9% ответили отрицательно. Это и понятно, так как библиотечно-информационное обслуживание в библиотеке бесплатное. Пользователи платят лишь за дополнительные сервисные услуги, такие как распечатка документов на принтере, ламинирование, брошюрование и пр.



«Рис. 9 «Понесли ли Вы финансовые затраты при получении государственных услуг?»».

Культурно-досуговая деятельность очень важна в работе библиотек. Отдельный специальный вопрос в анкете был посвящен желанию (или нежеланию) респондентов посещать воскресные мероприятия в библиотеке. 87,2% опрошенных ответили на этот вопрос положительно, 11,2% - отрицательно.

Родители, ответившие на этот вопрос отрицательно, в качестве причины указали удаленность библиотеки от дома. Дети свое нежелание посещать данные мероприятия объяснили отсутствием на это времени в связи с загруженностью домашними уроками и занятостью в различных творческих студиях.

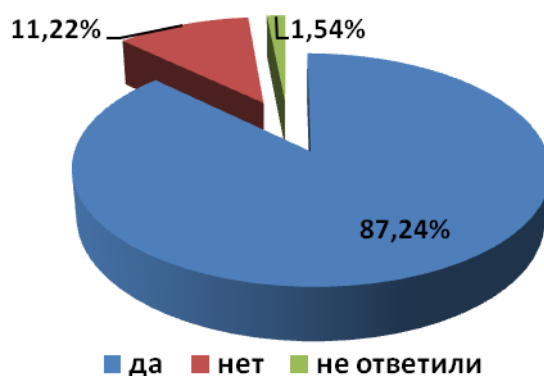


Рис.9 «Хотели бы Вы, чтобы Ваш ребенок посещал воскресные мероприятия в библиотеке?»

На вопрос: «Какие темы мероприятий были бы интересны Вашему ребенку?» родители предложили следующие темы (в порядке убывания):

- окружающий мир: загадки природы, животный и растительный мир, редкие растения и животные Амурской области;
- научные открытия, ученые, занимательная физика, математика, география;
- астрономия, космос, звезды, галактика;
- по страницам истории: история России, освоения Амурской области, история города, древние поселения в Амурской области;
- моря и океаны: подводный мир, великие мореплаватели, пиратская тема;
- знакомство с детской литературой, современными авторами, биографией авторов, литературное краеведение;
- страноведение, обычаи и традиции в разных странах;
- нравственная тематика: доброта, первая любовь, правила поведения;
- искусство, творчество художников;
- спортивная тематика;
- ночь в библиотеке.

Дети в своих ответах указали, что им были бы интересны следующие темы мероприятий (в порядке убывания):

- мир живой природы, лес и грибы;
- древний мир, мир динозавров;
- военная тематика: Первая мировая война, Великая отечественная война, День победы, оружие XXвека;
- историческая тематика: История России, Амурской области и Благовещенска;
- астрономия и космос;

- литературные мероприятия о писателях и книгах, конкурсы на прочитанные книги, знакомство с книгами, которые чаще всего берут читатели;
- мероприятия, посвященные различным праздникам: новый год, 8 марта, 23 февраля, день всех влюбленных и т.д.;
- красивые места земли, чудеса света и амурской области;
- книга рекордов Гиннеса;
- ночь в библиотеке;
- психология;
- права человека;
- об истории библиотеки.

47% опрошенных респондентов оставили этот вопрос без ответа. Интересно отметить, что читатели, отказавшиеся участвовать в воскресных мероприятиях, охотно писали интересующие их темы.

Результаты анкетирования подтверждают необходимость проведения в библиотеке разнообразной и активной досуговой деятельности, выбирая наиболее актуальные и интересные темы, используя нестандартные формы работы, чтобы привлечь и те 11,2% читателей, которые ответили, что не хотели бы посещать библиотечные мероприятия.

Наконец, мы попросили респондентов внести предложения по улучшению качества предоставления библиотечных услуг. Этот вопрос оставили без ответа 57,7% респондентов. 28,6% написали, что их все устраивает, *«библиотека и так прекрасная»*. Большинство участников исследования предложили увеличить книжный фонд.

Родители предложили следующее:

- приобретать художественную литературу и для родителей, посещающих библиотеку вместе с детьми;
- больше проводить конкурсов для читателей, участвуя в которых, они могли бы искать информацию в книгах, а не в сети интернет;
- библиотека должна работать без выходных;
- оповещать родителей, когда проходят мероприятия;
- пополнять книжный фонд (*«посещаем библиотеку не так давно, есть ощущение, что книжный фонд не так разнообразен»*);
- организовать мини-буфет (*«хотелось бы, чтобы была возможность перекусить, когда приходишь надолго, а это невозможно», «было бы здорово, если бы на вахте можно было бы купить бутылочку воды», «в фойе не хватает кофе-автомата для родителей, ожидающих своих детей»*);
- повысить зарплату библиотекарям и всему обслуживающему персоналу;
- *«очень хорошо стали проводить мероприятия, игры и путешествия, продолжайте в том же духе»*.

Интересные предложения внесли и дети:

- увеличить книжный фонд, *«особенно в жанре детектива»*.
- добавить больше развлечений в игровой комнате (зал семейного чтения);
- улучшить Интернет;

- подключить в библиотеке wi-fi;
- установить камеры наблюдения у входа в библиотеку, «чтобы я мог оставить свой велосипед»;
- выдавать книги по краеведению домой;
- поставить игрушечные автоматы;
- закупить больше дисков в мультимедийный зал.

Библиотекарям есть над чем работать в плане предоставления читателям более полной информации по рекламе библиотечных услуг, о проводимых мероприятиях, сайта библиотеки, как планировать работу по пропаганде справочного аппарата. Не случайно читатели написали в своих анкетах «оповещать о проводимых мероприятиях».

Краткие выводы исследования. Итак, по результатам исследования можно сделать следующие выводы об удовлетворенности пользователей качеством библиотечно-информационного обслуживания:

93,9% опрошенных респондентов, принявших участие в исследовании, являются активными читателями библиотеки. Библиотеку они посещают в разные дни недели, но выходные для них предпочтительнее. График работы устраивает 92,3% читателей. Остальным хотелось бы, чтобы суббота стала рабочим днем, а в будни библиотека работала дольше – до 19.00 или 20.00 часов.

Основной мотив посещения библиотеки – чтение по интересам (58,7%). За литературой в помощь школьной программе приходят лишь треть опрошенных респондентов - 31,6%. Но книги, чтение – не единственное, что привлекает читателей в библиотеке. 26,5% респондентов приходят в библиотеку, чтобы как-то провести свободное время. Доля делового мотива посещения библиотеки с годами становится все ниже.

Самыми востребованными отделами в библиотеке являются абонемент (56,1%) и детский мультимедийный центр (32,7%).

В библиотеке 78,1% читателей чувствуют себя, как в родном доме. Практически все респонденты (99,5%) довольны обслуживанием. В целом библиотекарь тратит не более 15 минут на выполнение запросов читателей (85,2%). 94,9% респондентов отмечают, что библиотекарь практически всегда оказывает им помощь в выборе книг. Читатели высоко оценили такие качества библиотекаря, как доброжелательность (4,97) и аккуратность (4,95), а творческий подход оценили довольно низко (4,81).

98,5% респондентов уходят из библиотеки с чувством удовлетворения и радости. Иногда не удается найти нужную информацию 1,5% читателей. Участвовать в воскресных библиотечных мероприятиях хотели бы 87,2% опрошенных, и предложили темы, которые были бы им интересны.