

Качество библиотечно-информационных услуг, предоставляемых пользователям

В настоящее время библиотека является центром информации, дополнительного и инновационного образования, широкого культурного и межличностного общения, обеспечивает доступ к информации на разных носителях, способствует приобретению новых знаний.

Основу библиотечной деятельности составляет предоставление пользователям библиотек и другим заинтересованным лицам библиотечно-информационных услуг, в процессе потребления которых окончательно проявляется их эффективность и качество.

Качество библиотечного обслуживания предопределяется различными факторами, основными из которых являются: факторы технико-технологического характера; факторы экономического характера (нормативные, финансовые, материальные), факторы социального характера (организационные, правовые, кадровые).

Как показала практика, современная библиотека, ориентированная на потребителя и получение позитивных результатов деятельности, должна предвидеть потребности и ожидания заинтересованных в ее деятельности сторон, отслеживать их мнения. В связи с этим в МБУ «Городская ЦБС» г. Канаш ЧР (далее ЦБС) в 2019 году было проведено социологическое исследование «Качество библиотечно - информационных услуг, предоставляемых пользователям».

Объектом исследования стали библиотеки ЦБС, предметом – качество библиотечно-информационных услуг, предоставляемых пользователям.

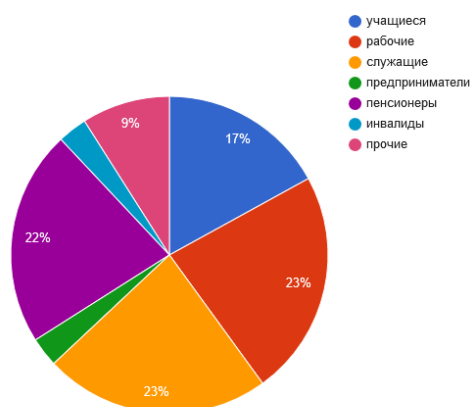
Цель исследования – изучить степень удовлетворенности качеством библиотечно-информационных услуг различными группами пользователей. Для наиболее полного раскрытия цели, необходимо было решить следующие задачи:

- ✓ проанализировать деятельность библиотек по предоставлению библиотечно-информационных услуг;
- ✓ выявить предложения по улучшению качества информационных и библиотечных услуг;
- ✓ разработать рекомендации по улучшению качества, предоставляемых услуг в ЦБС.

В опросе участвовало 725 респондентов. Среди опрошенных 70% - женщины, 30% мужчины. Большую часть респондентов составили служащие – 25% и рабочие – 25%. Участниками исследования также стали пенсионеры – 22%, учащиеся старших классов – 17%. Незначительным количеством представлены предприниматели – 3% и инвалиды – 3%, критерий прочие выбрали 9% респондентов (см. диаграмму №1).

Диаграмма №1

Социальное положение респондентов



По возрасту респонденты распределились следующим образом: до 25 лет – 20%, 26-40 лет – 29%, 41-60 лет – 29%, старше 60 лет – 20%.

Среди респондентов преобладают специалисты с высшим образованием – 39%, средним профессиональным – 34%, средним – 23%, начальным профессиональным – 4% (см. диаграмму №2).

Диаграмма №2

Образовательный уровень респондентов



В ходе исследования планировалось выяснить регулярность обращения респондентов в библиотеки ЦБС. Судя по ответам на вопрос анкеты «Как часто Вы посещаете библиотеки ЦБС?», большинство опрошенных (50%) посещают библиотеки несколько раз в месяц. Далее ответы разделились следующим образом: 18% посещают библиотеку несколько раз в год, 17% - один раз в неделю, 10% - несколько раз в неделю и практически каждый день библиотеку посещают 5% респондентов (см. диаграмму №3).

Диаграмма №3

Периодичность обращения в библиотеки ЦБС



В данном исследовании было важно также определить востребованность сайта ЦБС. Анализ показал, что сайт недостаточно используется пользователями: 58% опрошенных совсем не обращаются к сайту, что во многом связано с тем, что люди старшего поколения еще не готовы получать информацию через сайт, им необходимы другие, более привычные формы информирования и оповещения.

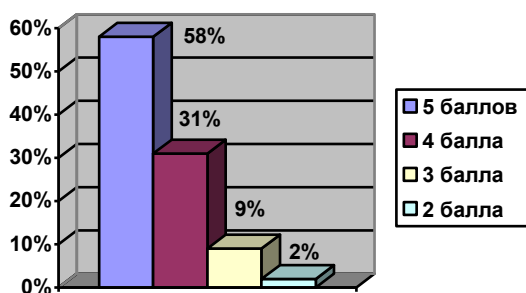
Далее респондентам было предложено оценить качество работы библиотек по 5-балльной шкале. Начать предлагалось с книжного фонда библиотек. Исследование показало, что 58% опрошенных полностью удовлетворены книжным фондом, 31% - оценили качество книжного фонда на хорошо, 9% - на удовлетворительно и лишь 2% не удовлетворены документами, представленными в книжном фонде библиотек (см. диаграмму №4).

Респондентам предлагалось также оценить качество фонда периодических изданий ЦБС. Результаты сложились следующим образом: на отлично качество фонда периодических изданий оценили 367 чел. (51%), на хорошо – 255 чел. (35%), на удовлетворительно – 88 чел. (12%) и 15 респондентов (2%) не удовлетворены качеством фонда периодических изданий, в связи с тем, что не могут найти в библиотеке то или иное название периодики (см. диаграмму №5).

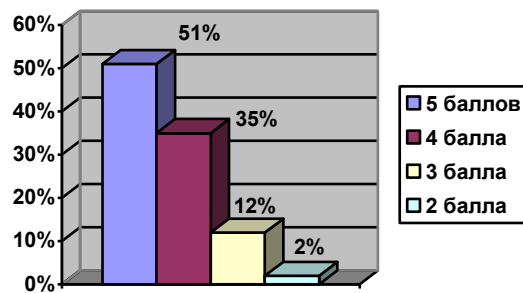
Диаграмма 4

Диаграмма 5

Оценка качества книжного фонда



Оценка качества фонда периодических изданий



Оценить работу веб-сайта ЦБС, было предложено всем респондентам, даже тем, кто до исследования ни разу не обращался к нему. Для этого библиотекари помогли пользователям зайти на сайт, кратко рассказывали о том, какая информация на нем представлена. В результате, на отлично работу сайта оценили 496 чел. (68%), на хорошо – 200 чел. (28%), на удовлетворительно – 24 чел. (3%) и 5 чел. (2%) опрошенных не удовлетворены работой веб-сайта (см. диаграмму №6).

Работа социальных сетей «ВКонтакте» и «Инстаграм», также отмечена респондентами как положительная. 73% опрошенных отметили отличную работу социальных сетей, 23% оценили работу социальных сетей на хорошо, 3% - на удовлетворительно и 1% не пользуется услугами социальных сетей (см. диаграмму №7).

Следующий вопрос касался качества обслуживания. Анализ показал, что 96% респондентов считают качество обслуживания отличным, хорошим - 3% и 1% из числа опрошенных не удовлетворены качеством обслуживания.

Как показало исследование, в ЦБС работают компетентные специалисты. Именно так считают все респонденты, оценившие компетентность библиотекарей на отлично (98%) и хорошо (2%).

Достаточность информации об услугах библиотеки также соответствует требованиям пользователей. 90 % процентов оценили качество данной услуги на отлично, 9% - на хорошо, удовлетворены – 0,5% и 05,% считает, что библиотекари недостаточно информируют население г. Канаши о своих работах и услугах.

Диаграмма 6

Оценка веб-сайта ЦБС

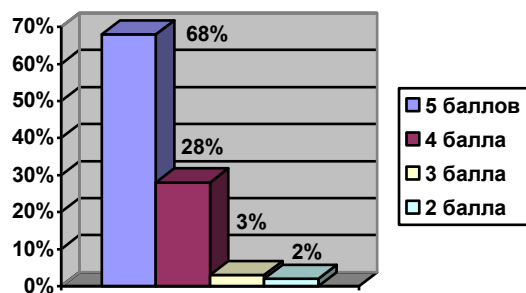
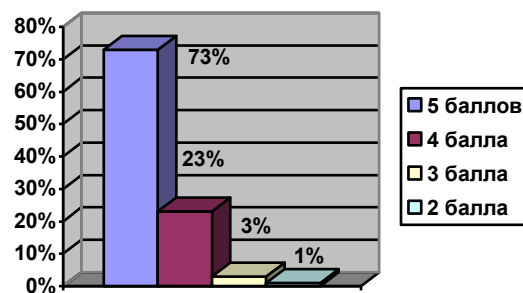


Диаграмма 7

Оценка социальных сетей



Результаты опроса показали, что 71% респондентов отмечают отличную комфортность библиотек, хорошие условия отметили 15%, комфортность библиотек считают удовлетворительной 10%. Не удовлетворены комфортностью библиотек 4% респондентов (см. диаграмму №8).

Режим работы библиотек полностью устраивает 639 респондентов (88%). С ними согласны 84 чел. (12%), которые оценили режим работ на «хорошо», 1 человек (0,1%) считает режим работы библиотеки удовлетворительным и 1 из респондентов не согласен с графиком работы библиотек (см. диаграмму №9).

Диаграмма 8

Оценка комфортности библиотек

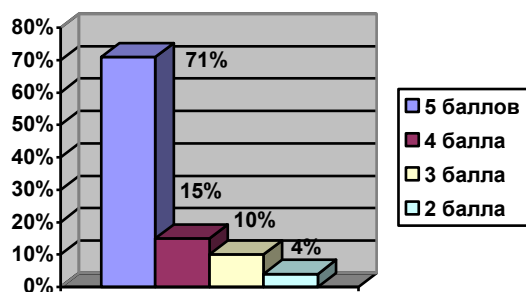
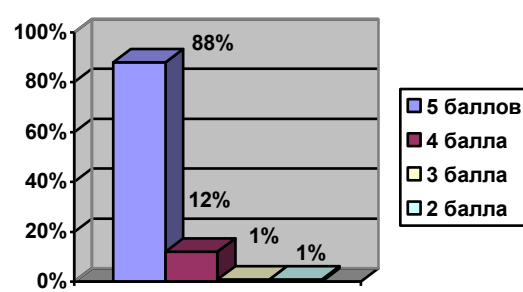


Диаграмма 9

Оценка режима работы библиотек



Анализ оценки качества сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование и т.д.) показал, что оказание данного вида услуг соответствует требованиям пользователей: 677 чел. (93,4%) оценили качество сервисных услуг на «отлично», 40 чел. (5,5%) – на хорошо и 8 чел. (1,1%) – на удовлетворительно.

В ходе исследования респондентам было предложено высказать свое мнение и внести предложения по улучшению качества информационных и библиотечных услуг. Наиболее распространенными предложениями стали: ремонт помещения, включающий современный дизайн и комфортную мебель; обновление библиотечного фонда новыми книгами и периодикой. Более 50% опрошенных ответили на данный вопрос, что их все устраивает.

Таким образом, по результатам исследования можно сделать следующие выводы:

1. Библиотеки сегодня уделяют особое внимание вопросам повышения качества библиотечного обслуживания.
2. Пользователи муниципальных библиотек в целом склонны высоко оценивать качество оказания библиотечных услуг, хотя и замечают отдельные недостатки в

организации работы библиотек, что выводит на необходимость дальнейшего совершенствования и развития муниципальных библиотек города.

3. Большинство пользователей – респондентов удовлетворены качеством информационно-библиотечных услуг, предоставляемых библиотеками. В большинстве случаев респонденты отмечают доброжелательность и компетентность персонала, оперативность и полноту предоставления услуг, удобство режима работы и т. п.

4. Проблемы, которые вызывают наибольшую неудовлетворённость пользователей, можно условно разделить на две группы:

- недостаточность комплектования фондов для удовлетворения информационных потребностей пользователей библиотек.

- некомфортная библиотечная среда. Респонденты предлагают «увеличить площадь, заменить мебель» и даже «построить новое современное здание».

Итоги исследования подтверждают, что библиотекам необходимо заострить внимание на решении следующих задач:

- необходимость создания в ЦБС перспективной программы развития библиотек, где будут учтены и предложения респондентов;
- комплектование фондов; обновление книжного фонда и периодики;
- улучшение материально-технической базы библиотек;
- обновление интерьера и оборудования; создание современного дизайна;
- внедрение новых технологий во все сферы деятельности;
- обратить внимание на более широкую качественную рекламу библиотечных услуг.