ИТОГИ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ БИБЛИОТЕЧНОГО, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО И ИФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «ГОРОДСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА» Г.ХАНТЫ-МАНСИЙСКА ЗА 2016 ГОД

На основании Постановления Администрации города Ханты-Мансийска № 864 от 01.08.2016 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг, выполнения муниципальных работ в сфере культуры», библиотеки города обслуживали население в соответствии со Стандартом качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

В течение года в учреждении проводилось анкетирование и социологический опрос в рамках мониторинга «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в библиотеках города». Цель исследования – оценить аспекты качества предоставления услуг в библиотеках города.

В качестве объекта исследований выступают пользователи библиотек города: это подростки, юношество, молодежь, родители, организаторы детского чтения, старшее поколение. Анкета заполнялась ими непосредственно во время посещения библиотек.

Анкета включала вопросы об удовлетворенности читателей фондом и услугами библиотеки, о том, как респондент оценивает работу библиотеки в целом и в частности (современное оборудование, комфорт, уют, компетентность и внимательность библиотекарей) режиму работы библиотеки и отношению респондентов к досуговым формам работы библиотеки. Завершают анкету социально-демографические вопросы.

В анкетировании приняли участие 7 библиотек. Было собрано и обработано 140 анкет. В каждой библиотеке было опрошено по 20 пользователей.

Основная цель исследования: выявить мнение пользователей по улучшению библиотечного обслуживания жителей города, внести необходимые коррективы в работу библиотек, выяснение уровня удовлетворенности услугами и фондами библиотеки среди пользователей.

В исследовании приняли участие в основном респонденты женского пола:
68,5% составляют женщины, 31,4% – мужчины.
Возраст опрошенных варьируется от 14 до 60 и старше лет, т.е. читатели - дети и организаторы детского чтения, студенты, домохозяйки, старшее поколение и другие.
В процентном отношении возрастные группы выглядят следующим образом:

- 14-18 лет - 39 человек – 27,8%
- 19-29 лет - 19 человек-13,5%
- 30-39 лет -21 человека – 15 %
- 40-49 лет – 22 человек – 15,7 %
- 50-59лет – 17 человек – 12,1 %
- 60 лет и старше – 22 человека – 15,7 %

Большой процент посещаемости это учащиеся старших классов, обращаясь в библиотеку по определенной теме, по конкретному вопросу, в целях образования.

Преимущественное большинство респондентов являются постоянными читателями библиотеки 43,5 % (61 чел.). Практически каждый день посещают библиотеку – 43,5% (61 чел.), ни разу не пользовались услугами библиотеки 2,8 % (4 чел.).

На вопрос: «С какой целью Вы обращаетесь в библиотеку?» респонденты ответили:

- найти конкретный документ (книгу, статью и т.д.) – 24,5 % (34чел.)
- выявить литературу по теме – 23,5 % (33 чел.)
- ознакомиться с новой литературой – 32,1 % (45 чел.)
- воспользоваться Интернетом - 28,5% (40 чел.)
- получить литературу для самообразования - 10 % (14чел.)

Как показывает результат по данному вопросу в основном читатели посещают библиотеки для того чтоб найти литературу по определенной теме, познакомиться с новинками и воспользоваться услугами Интернет.

На вопрос: «Удается ли Вам найти нужную информацию?» респонденты ответили следующее:

- практически всегда удается – 51,4 % (72 чел.)
- чаще всего удается – 42,8 % (60 чел.)
- иногда удается – 4,2 % (6 чел.)
- нет – 0

Анализируя данный вопрос можно сделать вывод, что интересующую информацию читатели получают в библиотеках чаще всего, а также практически всегда удается найти ту информацию, которую запросит пользователь. Без нужной предоставленной информации читатель не уйдет.

На предложенный вопрос «Довольны ли вы качеством обслуживания в библиотеке?» - 97,8 % респондентов ответили «Да» - 137 человека, остальные не ответили.

Отразить степень удовлетворенности фондами библиотек, массовой работой, сотрудниками, режимом работы библиотек, а также обстановкой в библиотеках, что в первую очередь привлекает пользователей в библиотеках, на эти все вопросы респонденты предоставили следующие ответы:

- реклама библиотечно-информационных услуг - 9,2% (13 чел.)
- универсальность фондов - 26,4 % (37 чел.)
- хороший справочный аппарат – 22,4 % (31 чел.)
- книжные выставки – 20,7 % (29 чел.)
- массовые мероприятия (беседы, литературные, вечера и т.д.) – 17,1 % (24 чел.)
- квалифицированные и доброжелательные сотрудники – 25,7% (36 чел.)
- наличие ПК для студентов с выходом в Интернет – 15,7 % (22 чел.)
- наличие клубов и кружков - 9,2 % (13чел.)
- режим работы – 20,7% (29чел.)
- приятная атмосфера - 42,8 % (60 чел.)
- другое – 2,1% (3 чел.)

Анализируя данные опроса можно сделать вывод, что в библиотеках читателей привлекает универсальность фондов и хороший справочный аппарат, наблюдается рост читательской активности и выполняемость пользовательских информационных запросов.

Участие пользователей в опросе было свободным и добровольным. Проведение опроса осуществлялось на анонимной основе.

Подводя итоги исследования «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в библиотеках города» можно констатировать следующее: у читателей библиотек

сложился положительный образ библиотек, для большинства респондентов библиотека играет важную роль как источник информации и как центр общения. Режим работы библиотек большинство респондентов устраивает.

Таким образом, социальный статус библиотек по-прежнему остается высоким, большинство социальных групп сохранило устойчивый интерес к чтению. Для населения общедоступные библиотеки остаются единственным бесплатным источником получения информации, способствуют привлечению населения к чтению, сохранению культурных традиций на фоне бурно развивающихся информационных процессов, содействуют социальной адаптации к социальным переменам.

Читатели, отмечают доброжелательное к ним отношение со стороны сотрудников, профессионализм библиотекарей.

Полученные данные об ожиданиях респондентов помогут библиотекам продуктивнее выстраивать взаимоотношения с читателями, определить, куда двигаться дальше на пути внедрения новых информационных технологий и услуг, оптимизировать по необходимости услуги библиотек.