

Итоги анкетирования «Качество обслуживания библиотеки»

Библиотека как один из социальных институтов испытывает на себе влияние всех процессов, которые происходят в жизни современного общества. Меняется мир – меняются запросы пользователей, формы и методы библиотечно-библиографического обслуживания. В целях обеспечения динамичного развития учреждения специалисты постоянно оценивают сильные и слабые стороны деятельности, возможности и факторы риска, востребованность и качество предоставляемых услуг. Именно поэтому социологическим исследованиям по различным вопросам придаётся большое значение.

С целью повышения качества и доступности предоставляемой услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотек **МБУК «Централизованная библиотечная система» Вурнарского МО в сентябре-октябре 2024 года** среди пользователей библиотек системы было проведено анкетирование.

В анкетировании приняли участие **140 человек**.

Анкета содержала 24 вопроса, касающихся комфортности предоставления услуг и доступности их получения, организационными условиями предоставления услуг и др.

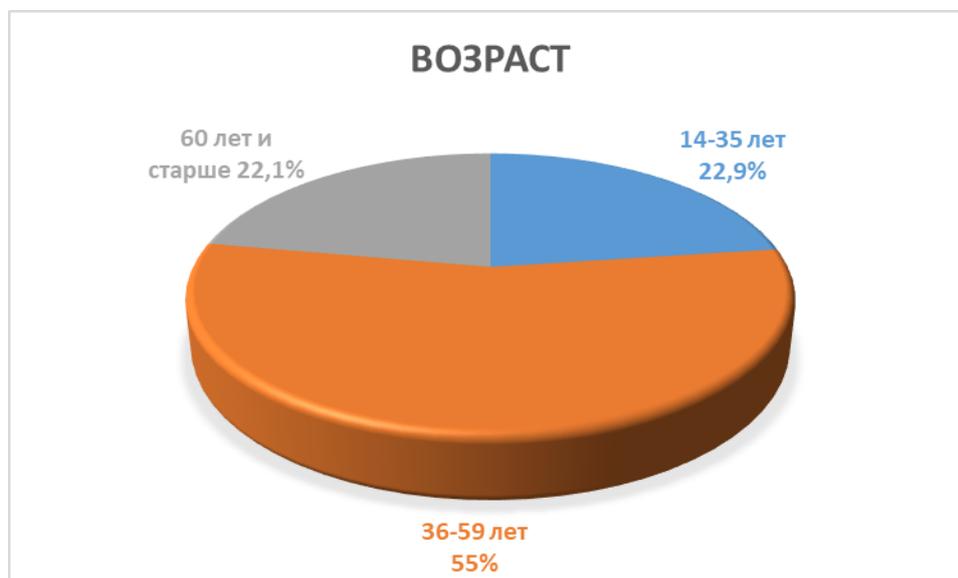
В анкете содержались 3 формальных вопроса: возраст, пол и образование респондентов.

Среди опрошенных респондентов

- 104 человека (74,3%) составили женщины, 36 человек (25,7%) - мужчины.

Изучая состав граждан, посещающих библиотеку и принявших участие в опросе были выделены следующие возрастные группы:

- от 14 до 35 лет - 32 человека (22,9%); 36-59 лет – 77 человек (55%); 60 лет и старше - 31 человек (22,1%);



По уровню образования:

- высшее образование среди опрошенных имеют – 40 человек (28,6%); неполное высшее – 3 человека (2,1%); среднее специальное (профессиональное) – 67 человек (47,9%); общее среднее – 26 (18,6%). Другие (без образования, не пожелавшие указать свой уровень образования) – 4 человека (2,9%).



Посещаемость учреждения среди участников опроса, как видим хорошая: 70,7 % (99 человек) опрошенных посещают библиотеку ежемесячно, 27,1 % (38 человек) - несколько раз в год, 2,1% (3 человека) - 1-2 раза в несколько лет.

Причины посещения библиотеки, как мы видим на диаграмме, разные.



Удовлетворены графиком работы 96,4% опрошенных.

Современная библиотека – это место, где можно не только взять книгу, но и воспользоваться сервисными услугами: ксерокопирование, сканирование, доступ в интернет, работа на компьютере. Остались довольны предоставленной услугой при обращении в библиотеку **87,1%**.

Читатели неохотно прибегают к работе с каталогами, большинство читателей (91,4%) предпочитают обращаться к библиотекарю.

На вопрос «С Вашей точки зрения, библиотека обладает комфортными условиями оказания услуги (наличие необходимой мебели и технического оснащения, и др.)?» «да, в основном» ответили 69,3% опрошенных.

Какими основными характеристиками обладают здания библиотек по мнению читателей можно увидеть на схеме:



Довольны внутренним оформлением библиотеки 74,3% читателей, 22,9% «довольны, но частично», 2,9% затруднились ответить.

Первое, что видит читатель в библиотеке, — это библиотекарь, и от общения с ним зависит впечатление о библиотеке и её услугах. Ответы на вопрос «Какие качества сотрудников библиотеки Вы можете отметить, прежде всего?» представлены на диаграмме:



Ещё несколько лет назад в сознании людей библиотека оставалась учреждением, которое только выдаёт книги. Активная, творческая работа массовых библиотек по

организации различных досуговых мероприятий, привлечение к участию в них населения города несомненно оказала влияние на изменение общественного мнения.

На вопрос «Соответствуют ли мероприятия (услуги) библиотеки Вашему возрасту и предпочтениям?» ответили «да, в основном» 77,1% читателей, 20% - «частично, смотря какие», 2,9% затруднились ответить.

С оценкой уровня проведения (организации) мероприятий, проводимых библиотекой можно ознакомиться ниже



Несмотря на цифровизацию, читатели продолжают получать информацию о деятельности библиотеки из других источников



Выводы:

В анкетировании приняли участие 140 пользователей библиотек МБУК «Централизованная библиотечная система» Вурнарского МО. Анализ степени удовлетворённости получателей услуг по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию показал хорошие результаты специалистов библиотеки.

Большинство опрошенных оценили качество услуг библиотеки, вежливость и внимательность персонала, психологический комфорт в библиотеках, оперативность обслуживания.

Для улучшения обслуживания пользователей, библиотеки МБУК «Централизованная библиотечная система» Вурнарского МО постоянно развиваются и совершенствуются. Пользователям нужны современные, технически оснащенные библиотеки. Это возможно только при условии достаточного финансирования. В некоторых сельских библиотеках в настоящее время существуют проблемы, касающиеся материально-технической базы библиотек, связанные с необходимостью проведения текущих ремонтов, замены мебели и оборудования.

Подводя итоги, можно сделать вывод, что у населения сложился положительный образ библиотек МБУК «Централизованная библиотечная система» Вурнарского МО. В целом, условиями оказания услуг в библиотеке, удовлетворены 87,1% пользователей. Качество оказываемых услуг за последние пять лет по мнению читателей улучшилось на 80%. Библиотекам есть к чему стремиться.