

Улучшение библиотечного обслуживания

Цель исследования: получение информации об улучшении библиотечного обслуживания населения г. Вилючинска.

Для достижения цели была поставлена задача – выяснить, что больше всего привлекает читателей в библиотеке, а также отношение читателей к платным услугам в библиотеке,

В связи с этим в апреле месяце 2014 года был проведен письменный опрос в форме очного анкетирования в Центральной городской библиотеке, в библиотеках-филиалах № 1, № 6 и № 7 г. Вилючинска (микрорайонах Приморский и Рыбачий).

В библиотеках, обслуживающих взрослую аудиторию, были распространены анкеты в одинаковом количестве. По итогам количество опрошенных составило **133** человек, из них:

• Центральная городская библиотека	22
• ЭЧЗ	31
• Библиотека-филиал № 1	23
• Библиотека-филиал № 6	33
• Библиотека-филиал № 7	24

1. Первым в анкете был открытый вопрос «Чем для Вас является библиотека и чтение?».

Самым распространенным оказались ответы «Источником знаний» и «Хобби». Кроме того, книги для читателей – это «Получение информации, расширение кругозора, общение», «Просто интересно узнать что-то новое», «Отдых от работы, расслабление», «Приятная отдушина», а библиотека для читателей - это «Уют, тишина» и «Место для общения».

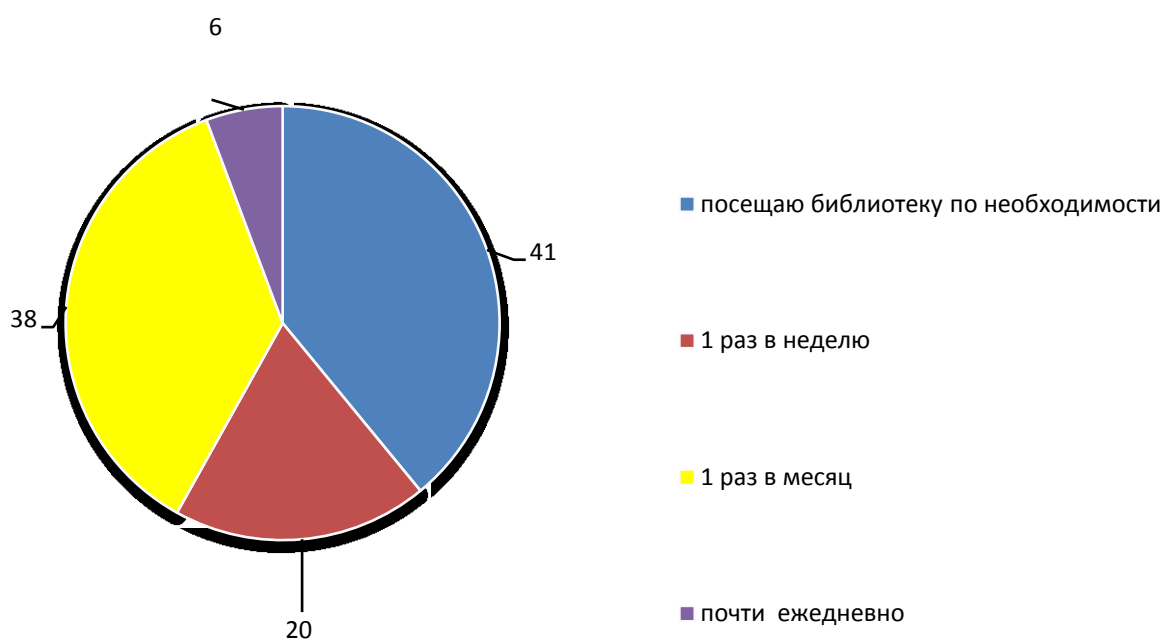
2. На вопрос: «С какой целью Вы записались в библиотеку?» 77 % респондентов ответили «В свободное время люблю читать»; 33% респондентов - «Библиотека помогает учиться»; 26% ответили, что библиотека предоставляет им возможность для общения; 11% посетителей приходят в библиотеку для того, чтобы полистать газеты и журналы и 25% читателей просто нравится бывать в библиотеке.

С какой целью Вы записались в библиотеку?



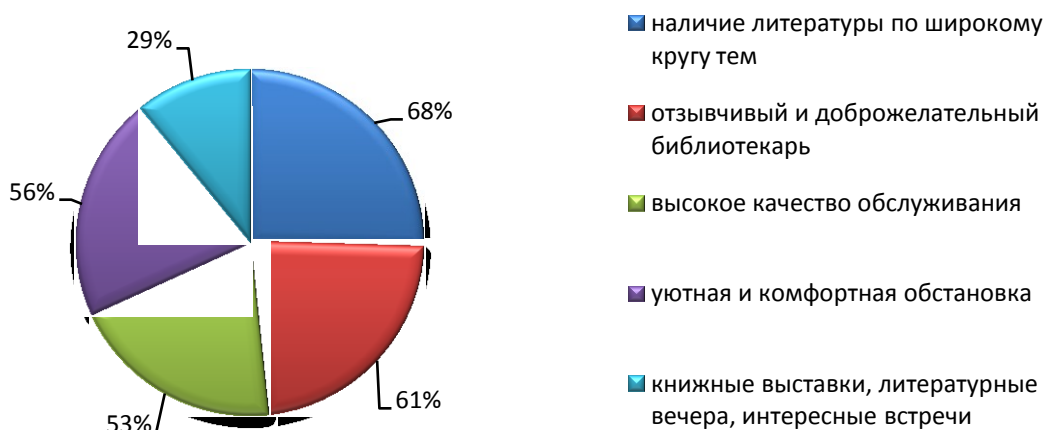
3. Анкетирование показало, что 41 % читателей посещают библиотеку по необходимости. Ежеженедельно посещают 20%, раз в месяц к нам приходят 38% и 6% почти ежедневно.

Как часто Вы посещаете библиотеку?



4. 68% процентов читателей привлекает в библиотеке наличие литературы по широкому кругу тем; 71% читателей нравится отзывчивый и доброжелательный библиотекарь; 56% респондентов привлекает уютная и комфортная обстановка; 53% оценили высокое качество обслуживания и 29% посетителей привлекают в библиотеке книжные выставки, литературные вечера, интересные встречи.

Что привлекает Вас в библиотеке?



5. На вопрос «Удовлетворены ли Вы книжным фондом библиотеки?» 88 % читателей ответили положительно и 12 % неудовлетворены книжным фондом. Нами было предложено читателю продолжить эту тему и ответить самому «если Вы не удовлетворены книжным фондом, то....» И вот что нам предложили читатели:

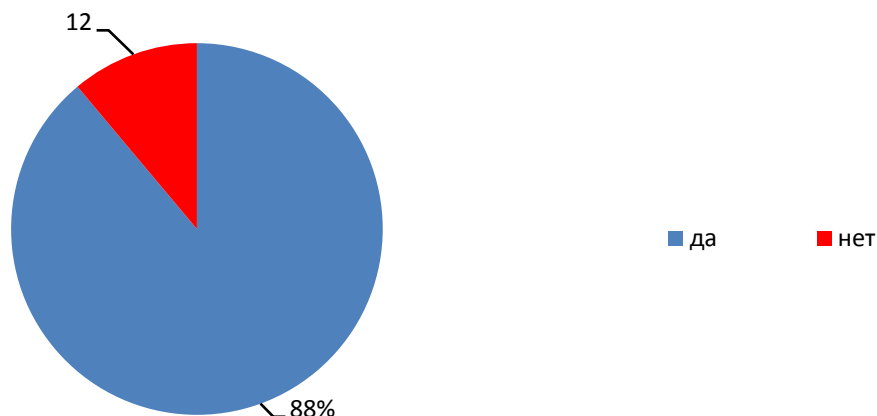
6. ф. № 1 «Мало книг по интересу, по сериям, жанрам», «Расширьте раздел «Психологи» и «Популярная психология» .

7. ф № 6 «Больше новых книг», «Не разрывать по разным библиотекам книги одного автора по какой-либо теме (циклу, серии), «Нет продолжения романов» «больше литературы по истории и законодательству»

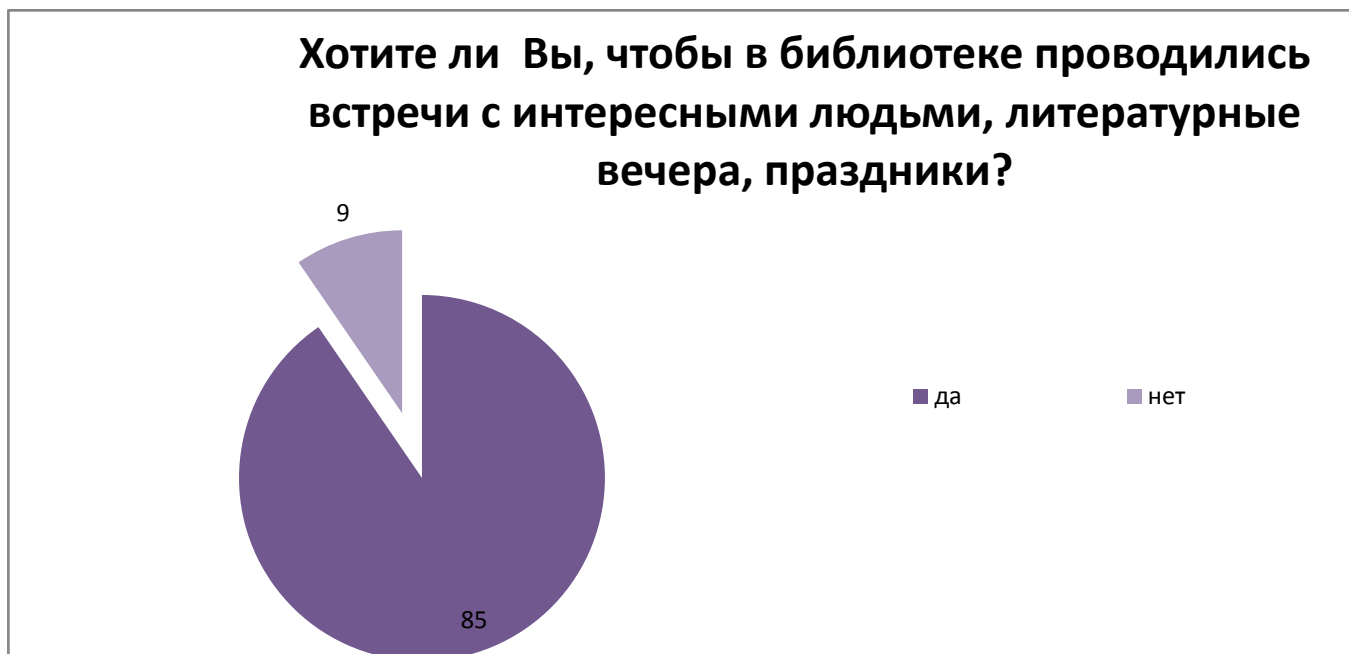
8. ф № 7 «Надо больше новинок» «Больше книг с советами для женщин», «Больше интересной литературы для женщин», «Некоторых книг не хватает»,

9. ЦГБ «Больше интересной литературы для женщин»

Удовлетворены ли Вы книжным фондом библиотеки?

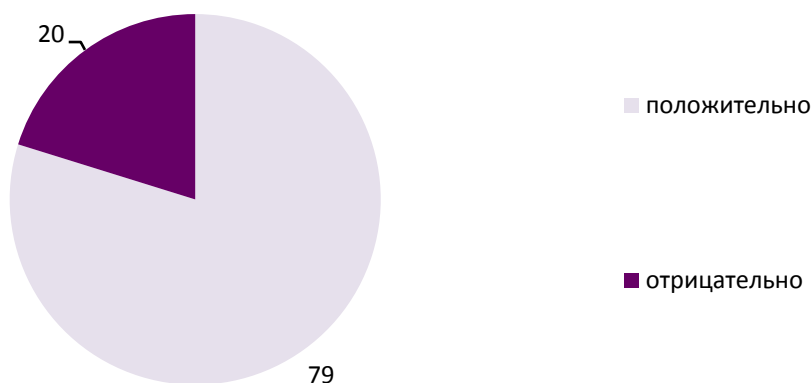


10. Одна из функций библиотеки – досуговая. Поэтому в нашу анкету был включен вопрос об отношении читателей к массовым мероприятиям: «Хотите ли Вы, чтобы в библиотеке проводились встречи с интересными людьми, литературные вечера, праздники?» За развлекательные мероприятия 85% читателей, 9% против и 1% не ответили на поставленный вопрос.

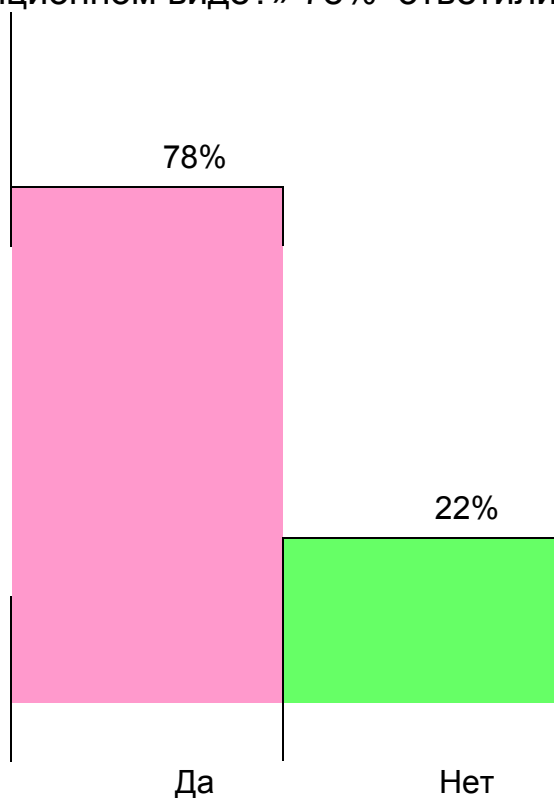


11. На вопрос: «Как Вы относитесь к платным услугам в библиотеке?» 79% относятся положительно, 20% отрицательно и 1% респондентов не ответили на этот вопрос. На вопрос «Какие бы Вы предложили дополнительные платные услуги в библиотеке?» мы получили следующие ответы: «Меня все устраивает», «Регистрация на портале госуслуг», «Услуги кинозала, кофейный автомат», «Игровую комнату», «Кофе или кофейный автомат», «Кофейный аппарат и газировкой», «Прокат (выдача) СД – дисков (видео)», «Фильмы», «Кофе-чай», «Фотопечать».

Как Вы относитесь к платным услугам в библиотеке?



12. На вопрос «Как Вы думаете сохранятся ли в будущем книги в традиционном виде?» 78% ответили «Да» и 22% «Нет»



13. Завершили мы анкету открытым вопросом «Ваши размышления по поводу дальнейшего развития нашей библиотеки».

Ответы филиал № 1: «Чаще устраивать выставки картин», «Хочу Fi-Wi», «Большой баннер, реклама вывеска», «Услуги кинозала, кофейный автомат», «Караоке», «Установка кофемашины», «Онлайн библиотека, работы с онлайн литературой», «Пополнить фонды классикой, русской, зарубежной» «Выписывать побольше газет, журналов», «Пополнить фонды новой учебной литературой», «Чтобы зарплата библиотекаря в Вашей библиотеке

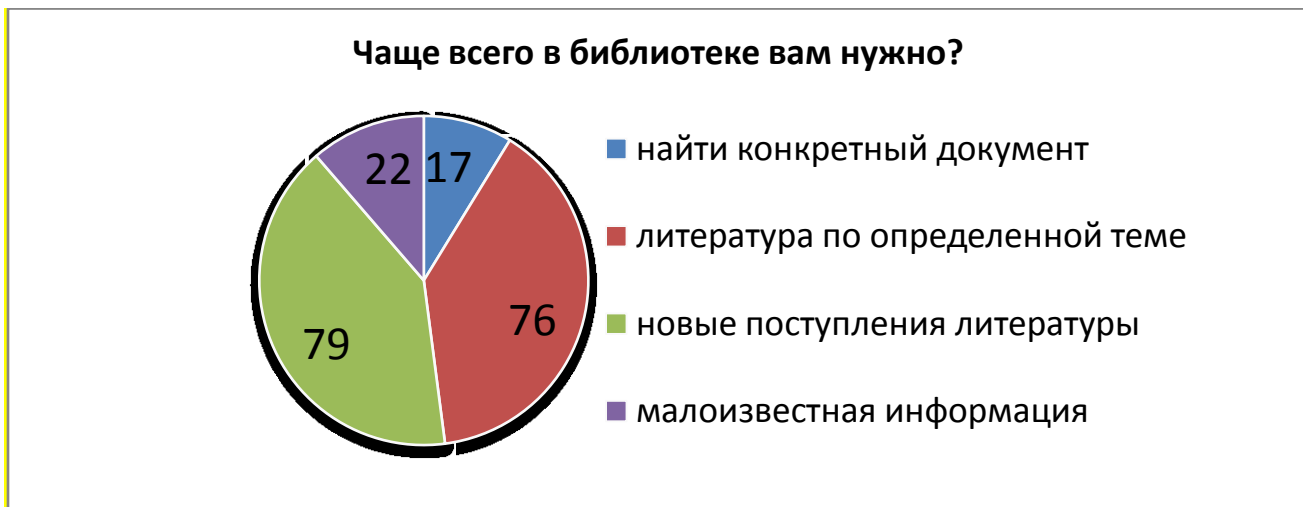
соответствовала Вашим стараниям»

Ответы филиал № 6: «Все удовлетворяет», «Добавить зарплату сотрудникам», «Очень надеюсь, что не ухудшится работа специалистов и будет также пополняться фонд», «Постоянно пополнять книжный фонд новинками», «Улучшать и расширять книжный фонд. Давать в филиал № 6 лучшие книги» «Все очень хорошо, куда еще развиваться?», «Здесь все очень хорошо, желаю дальнейшего процветания», «Побольше книг об истории и о войне».

Ответы филиал № 7: «Пополнение книжного фонда новинками и увеличение площади библиотеки», «Переезд в новое, более большое и просторное помещение, привлечение все большего круга читателей», «Я думаю, что библиотека будет и развиваться и дальше. Желаю всей библиотеке удачи», «Хотелось бы помещение побольше и попросторнее», «Более комфортабельное и большое помещение», «Новое просторное помещение, ремонт, новое оборудование», «На семи ветрах требуется более просторное помещение», «Хотелось бы, чтобы, ваша библиотека и дальше будет радовать своих читателей выбором книг, встречами с маленькими читателями, выставками», «Мне все нравится и все устраивает». «Хочется побольше встреч, развития библиотеки, побольше новых книг. Больше мероприятий, конкурсов по произведениям литературы». «Хотелось бы больше книг зарубежных поэтов и писателей».

Ответы Центральная городская библиотека: «Побольше издаваемых новинок», «Желательно еще увеличить книжный фонд», «Было бы неплохо открыть маленькое кафе. Чай-кофе, пирожное, книга или журнал... Что еще для счастья надо?», «Хочу, чтобы библиотека существовала, чтобы можно было книгу руками потрогать, а не через Интернет», «Библиотека очень развита, по-современному, обслуживание отличное. Работники библиотеки прекрасные специалисты», «Необходимо открыть кафе, где будут демонстрировать видеоролики новых книг, будет чай-кофе, бутерброды, комфорт и уют», «Открыть кафе», «Открыть мини-кафе», «Создать клуб пенсионеров, пообщаться – попить чай», «Открыть кафешку», «Приобрести кофемашину», «Организовать интернет-студию для молодежи», «Необходимо открыть мини кафе с видеопредставлением новых книг, с рекламой фондов библиотеки, а в мини кафе будет чай, кофе и т.д.», «Желаю библиотеке сохранения кадров (специалистов). В настоящее время молодежь не учат так, как учили в Советском Союзе. Желаю повышения зарплаты сотрудникам. Хочу, чтобы у Вас открылось кафе с ЖК телевизором», «Переехать Вам в новое более благоустроенное помещение», «Побольше Вам читателей, их становится все меньше и меньше, особенно молодежи».

14. Следующая диаграмма показывает, что чаще всего читателю нужно в библиотеке. Как оказалось большинство читателей (61%) приходят в библиотеку за новой литературой и 58% берут литературу по определенной теме.



15. Радует, что наши читатели используют каталоги как источник информации:

- алфавитный каталог – 26%,
- систематический каталог – 10%,
- электронный каталог – 8%.

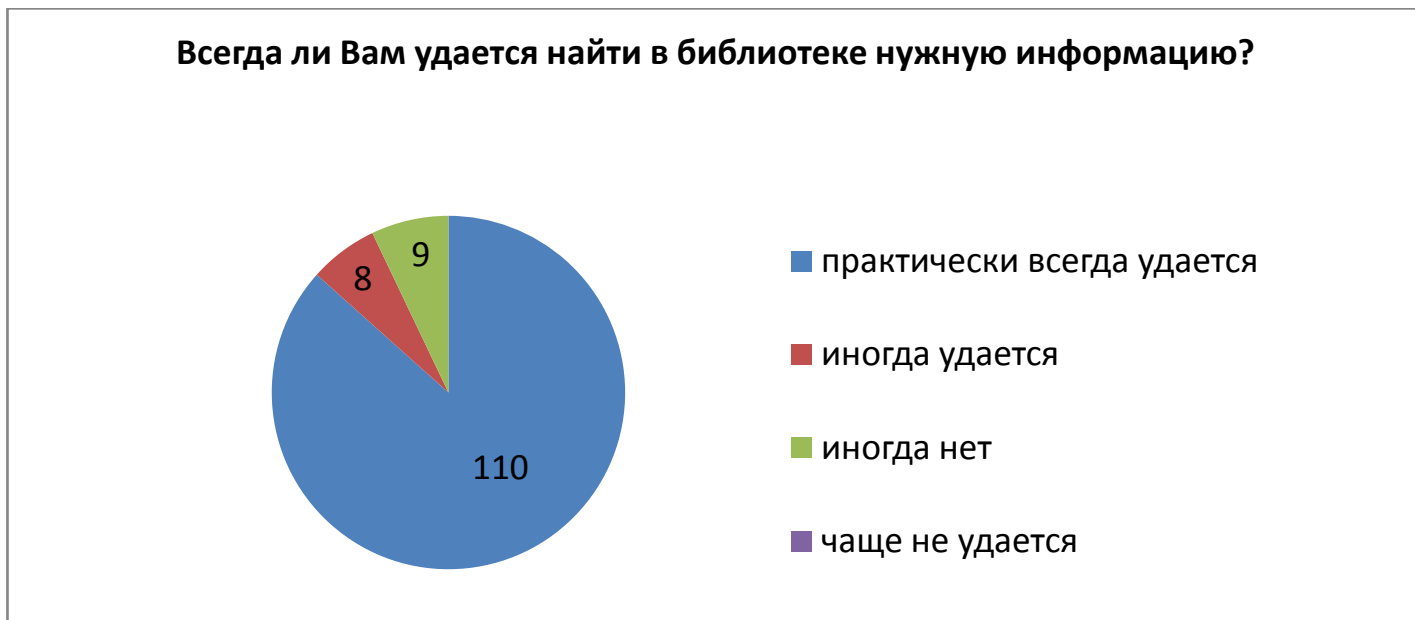
Особенно важны для читателей

- выставки новых поступлений – 72%,
- тематические выставки – 23%.

Как оказалось Интернет, как источник информации, важен всего для 11% респондентов, это объясняется тем, что библиотеку, как показал опрос, в основном посещают пользователи среднего и пожилого возраста.



16. На вопрос «Всегда ли Вам удается найти в библиотеке нужную информацию?» 85% читателей ответили «практически всегда». На предложенный ответ «чаще не удастся» не ответил никто, будем надеяться, что это говорит об удовлетворенности пользователей в этой библиотечной услуге.

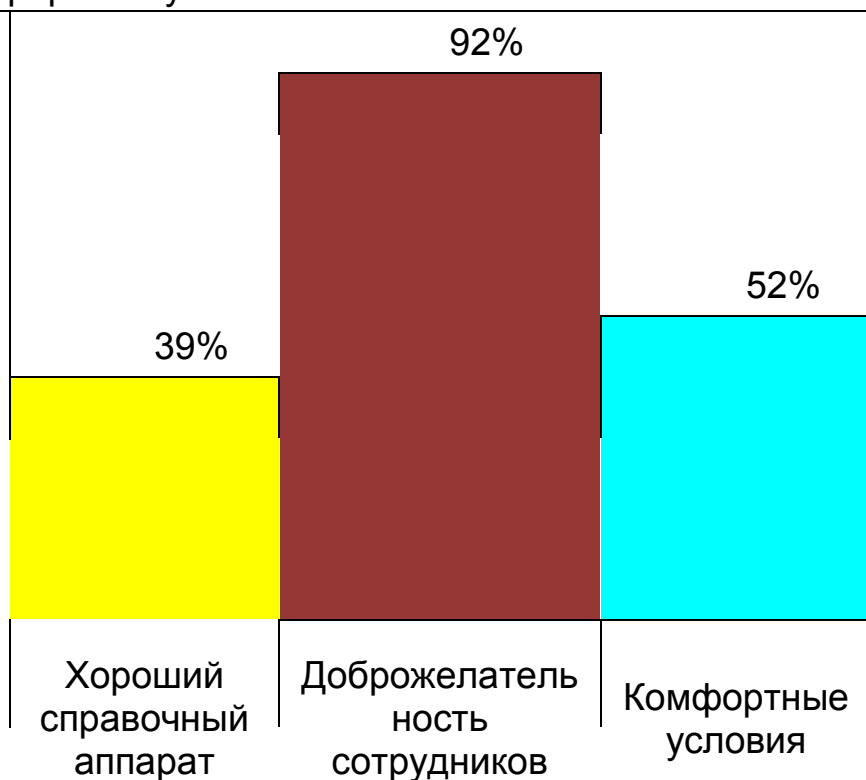


17. На вопрос "Что привлекает Вас в библиотеке?" 92% респондентов ответили "доброжелательность сотрудников», комфортные условия нравятся 52% пользователей и хороший справочный аппарат - 39% читателей.

Отсюда следует, что несмотря на «практический» характер посещения библиотеки, к работе библиотекарей пользователи относятся положительно, особенно люди старшего возраста – ведь они чаще молодых проводят здесь свободное время, посещая различные мероприятия.

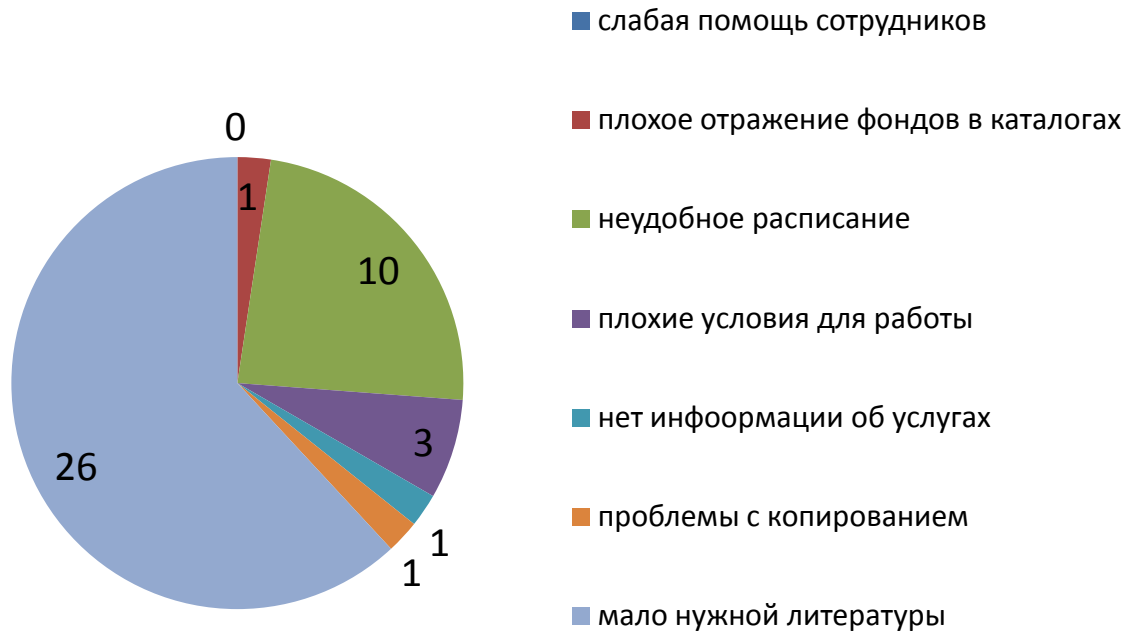
В библиотеке Вас привлекает:

Хороший справочный аппарат	41	39%
Доброжелательность сотрудников	120	92%
Комфортные условия	68	52%



18. На вопрос «В библиотеке Вас не устраивает» мы получили совсем мало ответов. Всего 20% ответили, что в библиотеке мало нужной литературы.

В библиотеке Вас не устраивает



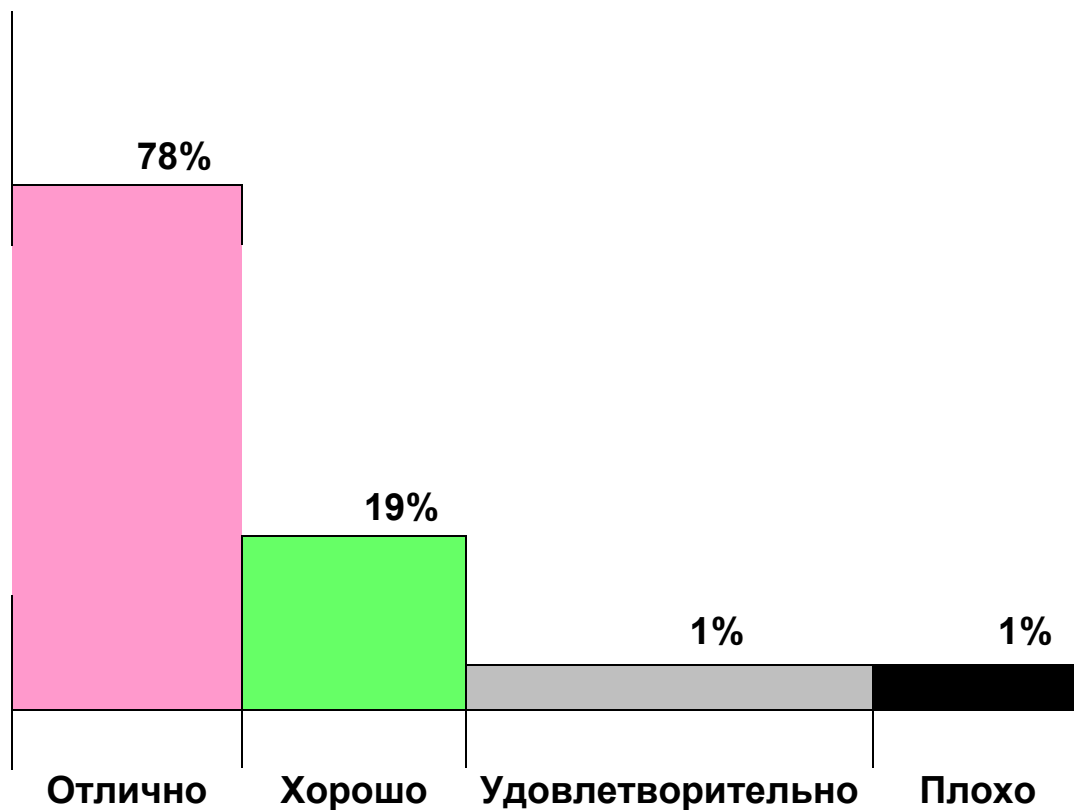
Более подробный анализ ответов на вопрос, что не устраивает наших читателей в библиотеке, представлен в таблице. Здесь наглядно в абсолютных числах и по подразделениям показаны ответы на предложенные нами вопросы.

Анализ вопроса "В библиотеке Вас не устраивает" по подразделениям

объект/вариант ответа	Слабая помощь сотрудников	Плохое отражение фондов в каталогах	Неудобное расписание	Плохие условия для работы	Нет информации об услугах	Проблемы с копированием	Мало нужной литературы
Центральная городская библиотека (всего 22 респондента)							
Библиотека-филиал № 6 (всего 49 респондентов)							
Библиотека-филиал № 1 (всего 28 респондентов)							
Библиотека-филиал № 7 (всего 31 респондент)							

Как мы видим больше всего не устраивает читателей то, что в библиотеке «мало нужной литературы». Конечно, здесь был бы уместен открытый вопрос «Какая литература необходима».

19. На вопрос «Оцените в целом условия работы библиотеки» 78% оценили работу библиотеки на «отлично», 18% - «хорошо», 1% - «удовлетворительно» и 1% - «плохо».



Вот опять-таки, в связи с тем, что не было открытых вопросов, в которых предлагалось бы написать свой вариант ответа, у нас нет возможности проанализировать, почему 1% респондентов оценил нашу работу как плохую.

Вывод

Итак, какие выводы можно сделать из проведенного опроса.

Анкета включала в себя только закрытые вопросы, т.е. позволяла респондентам выбрать ответ из ряда предложенных альтернатив. Открытых вопросов, на которые респондент отвечает сам, без подсказок в анкете не было, а ведь благодаря открытым ответам, мы получаем разную, порой неожиданную информацию, не запрограммированную нами при разработке анкеты. Эта информация о том, как понимает проблему пользователь, исходя из собственного опыта и собственных ценностей.

В связи с этим мы сделали вывод, что при составлении следующего опроса необходимо дать возможность высказать свое мнение пользователю о качестве библиотечных услуг и о работе библиотеки и дать предложения по ее совершенствованию.

Кроме того, анализ ответов на вопросы показал, что большинство из опрошенных приходят в библиотеку за новой литературой и им важны выставки новых поступлений. На сегодняшний день выставки новых поступлений проводят: библиотека-филиал № 6 и № 1.

Также был сделан вывод, что необходимо предлагать заполнение анкеты для читателей не только на местах работы библиотекарей, но и во время проведения массовых мероприятий.

Необходимо регулярно проводить выставки новых поступлений во всех подразделениях.

В филиале № 7 требуется провести более объемное исследование на предмет удобного для посетителей графика работы библиотеки.

