

ИТОГОВЫЙ ОТЧЁТ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ «БИБЛИОТЕКА И ЧИТАТЕЛИ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА»



Исследование проводили специалисты МБУК ЦБС г. Вилючинска в IV-м квартале 2018 г.

Актуальность данного исследования определяется тем, что обслуживание пожилых пользователей составляет важную часть работы массовых публичных библиотек. Отношение общества к проблемам людей старшего поколения всегда является показателем уровня его цивилизованности. У многих из нас сложился стереотипный образ пожилого человека, ассоциирующийся с болезнями, одиночеством, незащищённостью, зависимостью от окружающих, ограничениями в социально-культурной жизни. Между тем, во всём мире пожилой возраст признан одним из периодов в жизни человека, когда он может и способен реализовать свой личностный потенциал в общении, досуге, творчестве.

В вопросах вовлечённости людей старшего поколения в активную социальную жизнь, обеспечения их самообразования и культурного досуга большую роль играют массовые библиотеки. Особое значение работа библиотек с пользователями пожилого возраста приобретает в таком небольшом городе, как Вилючинск, где пожилые люди зачастую лишены возможности выезжать за пределы своего места жительства для посещения театра, выставок, экскурсий, участия в интересных встречах и мероприятиях. Библиотеки нашего города предлагают пользователям-пенсионерам достаточно большой спектр библиотечных, информационных, культурно-досуговых и образовательных услуг. При библиотеках работают библиотечные клубы, объединяющие пожилых читателей, для них целенаправленно проводятся разнообразные мероприятия. В перечне дополнительных платных услуг для пенсионеров предусмотрены льготы. Кроме того, одна из библиотек (библиотека-филиал № 6) предлагает маломобильным читателям пожилого возраста библиотечное обслуживание на дому.

 **Библиотека-филиал № 6**

Сложно зимой в гололёд выйти из дома?

Бабушки и дедушки!

Болеете и нечего почитать?

У нас есть решение – **библиотечное обслуживание на дому!**

 **vilib.ru**
 [instagram.com/villibrary](https://www.instagram.com/villibrary) **Звоните!** ☎ **8(415-35) 3-13-63**



Для специалистов-библиотекарей важно знать, как часто посещают библиотеки пожилые люди, довольны ли пользователи этой возрастной категории качеством библиотечного обслуживания и какие именно услуги библиотек пользуются у них наибольшим спросом.

Таким образом, основной целью данного исследования стало *изучение мнения пользователей пожилого возраста о качестве библиотечного обслуживания в нашем городе.*

Задачи социологического исследования:

- определение наиболее удобного времени для посещения библиотек пользователями пожилого возраста;
- определение удовлетворённости комфортностью условий при посещении библиотек пожилыми читателями;
- изучение уровня информированности данной категории пользователей о существующих дополнительных библиотечных услугах и льготах при их получении;
- определение степени удовлетворённости качеством оказания и набором библиотечно-информационных услуг, предоставляемых пользователям пожилого возраста.

Опрос проводился в четырёх структурных подразделениях МБУК ЦБС: Центральной городской библиотеке и филиалах № 1, 6, 7, занимающихся обслуживанием взрослых читателей, **методом анкетирования**. Анкета включала в себя 8 основных и 2 дополнительных вопроса. Анкетирование проводилось в письменном виде, анонимно.

Предмет исследования: удовлетворённость уровнем комфортности библиотечных условий и библиотечно-информационными услугами среди пользователей пожилого возраста.

Место обработки заполненных анкет: библиотека-филиал № 1.

Количество обработанных анкет: 108.

Заключительный этап исследования включает обобщение данных, их объяснение и истолкование, а также получение практических выводов и рекомендаций.

Применение результатов исследования: определение приоритетов в организации обслуживания пользователей пожилого возраста и контроль качества оказываемых услуг.

Анализ и основные результаты исследования

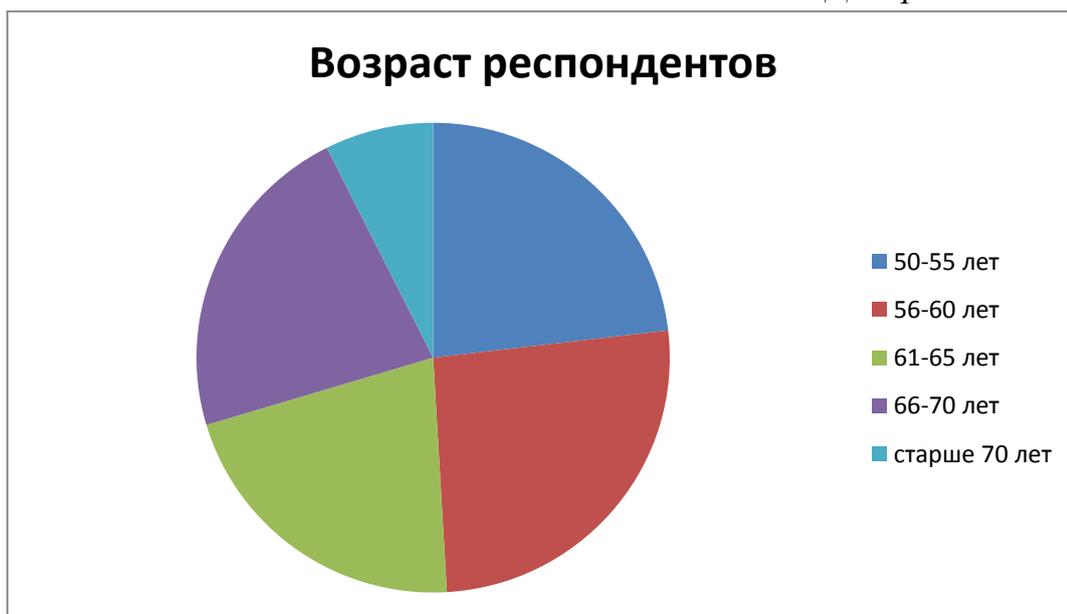
В опросе принимали участие респонденты следующих возрастных групп:

- 50-55 лет – 25 чел. (23 % от общего числа опрошенных);
- 56-60 лет – 28 чел. (26 %);
- 61-65 лет – 23 чел. (21 %);
- 66-70 лет – 24 чел. (22 %);
- старше 70 лет – 8 чел. (7 %).

Как видим, участники первых четырёх возрастных групп **разделились** практически поровну (см. также *Диаграмму № 1*).

Примечание. Хотя, согласно определению ВОЗ (Всемирной организации здравоохранения), пожилыми признаются люди старше 60 лет, нашу анкету мы разрабатывали с учётом пенсионного возраста в регионе: в 2018 году в Камчатском крае он составлял для женщин – 50, для мужчин – 55 лет.

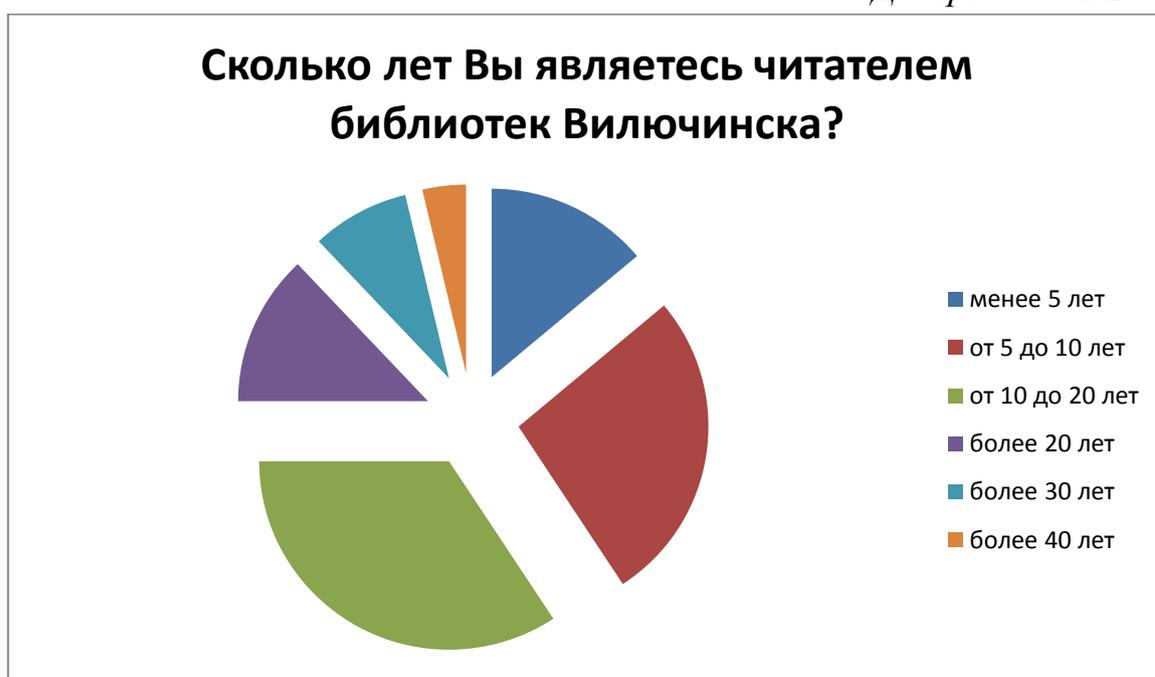
Диаграмма № 1.



Более половины опрошенных – 68 человек, что составляет 63 % от общего числа респондентов, являются работающими пенсионерами.

Более трети опрошенных – 34 % (37 чел.) являются читателями библиотек Вилючинска с читательским стажем от 10 до 20 лет. Чуть меньше – 27 % (29 чел.) пользуются библиотечными услугами более 5, но менее 10 лет. Более 20 и менее 5 лет посещают библиотеку примерно по 13 % опрошенных (14 и 15 человек соответственно). 9 человек (8 %) указали, что являются читателями библиотек более 30 лет, 4 человека (4 %) – более 40 лет.

Диаграмма № 2.



Как видим, самая многочисленная группа среди опрошенных – люди с читательским стажем от 10 до 20 лет, на втором месте – респонденты, посещающие библиотеку более 5, но менее 10 лет.

Важным вопросом анкеты был вопрос об удовлетворённости качеством библиотечного обслуживания. Этот вопрос включал в себя 6 пунктов (по каждой позиции респонденты отмечали варианты «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и «затрудняюсь ответить»):

- режим работы, расписание;
- ясная и точная информация об услугах, предоставляемых библиотекой;
- оперативность обслуживания;
- отношение работников библиотеки к читателям;
- наличие нужной литературы: книг, газет, журналов;
- помощь в выборе литературы со стороны работников библиотеки.

Степень удовлетворённости респондентов в данном случае оценивалась по совокупности их положительных ответов. Если респондент в вопросе отметил

три и более позиции как удовлетворительные, то степень его удовлетворённости библиотечными услугами оценивалась положительно (в целом, удовлетворён).

В итоге, 107 человек из 108 участников опроса удовлетворены качеством оказания библиотечных услуг. Только один из респондентов отметил более двух позиций как неудовлетворительные.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что в целом библиотечными услугами удовлетворены практически 100 % опрошенных. Видимо, библиотеки города действительно являются для читателей пожилого возраста «лекарством для души». Ведь именно в библиотеке у пенсионеров есть возможность бесплатно подобрать хорошую книгу для чтения, получить необходимую информацию по различным вопросам, да и просто провести время за приятным общением.

Если подробно анализировать полученные ответы на вопрос об удовлетворённости библиотечными услугами, то более половины опрошенных (66 человек – 61 %) отметили вариант «удовлетворительно» по всем 6 позициям. 18 % (19 человек) респондентов отметили как неудовлетворительные по 1-2 позиции, 21 % (23 человека) выбрали практически по тем же позициям вариант «затрудняюсь ответить».

Как неудовлетворительные пользователями были отмечены следующие позиции:

- наличие нужной литературы (16 человек, 15 % от общего числа опрошенных):

- режим работы (2 человека);
- помощь в выборе литературы со стороны сотрудников библиотеки (1 человек).

Вариант «затрудняюсь ответить» был отмечен по следующим пунктам:

- наличие нужной литературы (16 человек, 15 % опрошенных);
- ясная и точная информация об услугах, предоставляемых библиотекой (3 человека, 3 %);
- оценить оперативность обслуживания затруднились 2 человека, столько же отметили вариант про помощь сотрудников в выборе литературы (с пояснениями: «ни разу не обращался за помощью»).

Как видим, больше всего неудовлетворённости и неопределённых ответов отмечается по пункту «наличие нужной литературы». К сожалению, у библиотекарей не всегда есть возможность на 100 % выполнить читательские запросы, поэтому вполне предсказуемо, что именно по этой позиции опрашиваемые дают более всего отрицательных и неопределённых ответов.

Также в одном из вопросов анкеты мы предложили оценить уровень комфортности условий в библиотеке по пятибалльной шкале. Оценивались следующие параметры:

- а) температурный режим;
- б) санитарное состояние;
- в) освещённость;
- г) мебель;
- д) наличие специальных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Согласно ответам респондентов, названные параметры были оценены следующим образом:

- температурный режим – средняя оценка 4,5;
- санитарное состояние – 4,99;
- освещённость – 4,9;
- мебель – 4,2.

Если брать среднюю оценку, которую поставили библиотечным условиям наши респонденты, то по шкале, предлагаемой для оценивания, она составила 4,6 балла из 5 возможных.

Однако, в эту среднюю оценку мы не включили один из параметров, содержащихся в вопросе, - наличие в библиотеках специальных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Дело в том, что по данному параметру было получено недостаточное количество ответов: наличие в библиотеках специальных средств для людей с ОВЗ отметили всего 17 человек (15 %) из общего числа опрошенных, остальные 85 % поставили прочерк или же вовсе оставили этот пункт без ответа. Возможно, следовало в самой анкете конкретизировать, что именно относится к специальным средствам для лиц с ОВЗ: пандусы, специальные вывески, кнопка вызова персонала, тактильные площадки, читательские столы для маломобильных пользователей, устройство для прослушивания аудиокниг (тифлофлешплеер) и др., - так как все эти устройства есть в наших библиотеках. Ещё одну проблему мы видим в недостаточной информированности респондентов относительно имеющихся в библиотеках города специальных средств для лиц с ОВЗ и маломобильных пользователей.

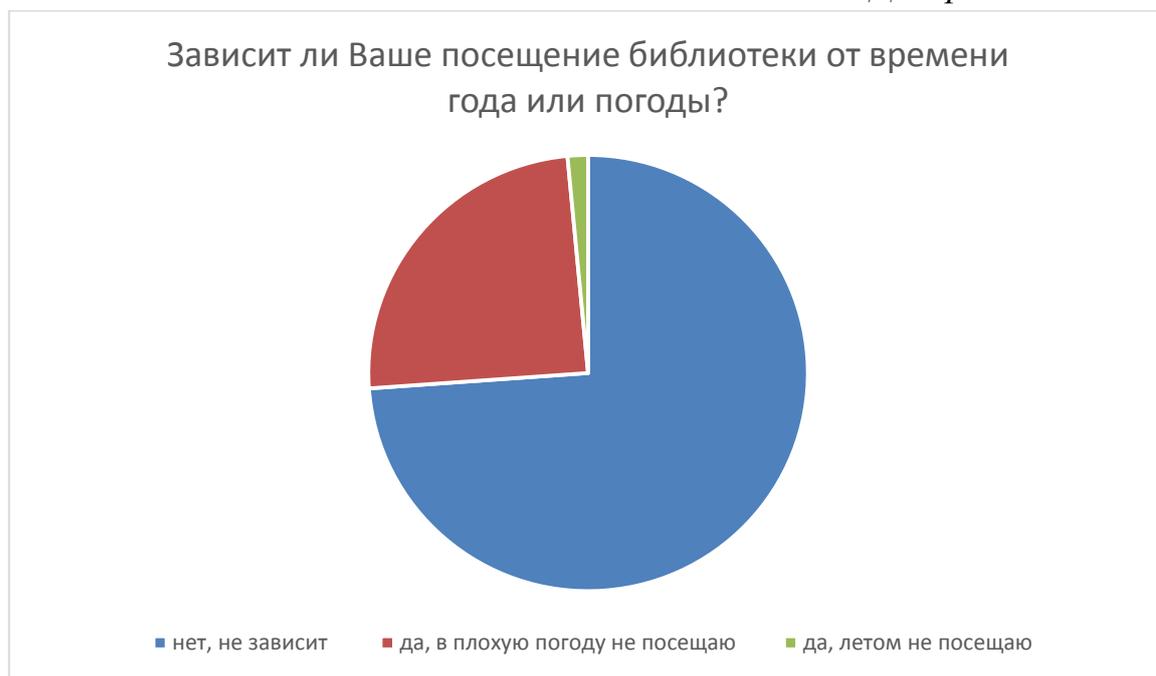


На вопрос «Какое время для посещения библиотеки является для Вас наиболее удобным?» большая часть респондентов (71 человек, что составляет более 65 % от общего количества опрошиваемых) выбрала вариант

«по-разному, когда есть время». Ответы оставшейся части респондентов разделились практически поровну: 19 человек (18 %) отметили как наиболее удобное время для посещения библиотеки первую половину дня, 18 человек (17 %) – вторую. Совершенно очевидно, что при планировании мероприятий с участием пожилых людей, пенсионеров (а больше половины из числа участников опроса, как мы помним, являются работающими пенсионерами) временной фактор не является определяющим.

Также в ходе исследования мы хотели выяснить, зависит ли посещение библиотеки пожилыми пользователями от времени года или погоды. Для 64 % опрошенных (69 человек) плохая погода или же определённое время года (лето, пора дач и отпусков) не являются причиной не посещать библиотеку. Тем не менее, одна пятая часть опрошенных (21 %, 23 человека) призналась, что в плохую погоду в библиотеку они не ходят. Почти 15 % (16 человек) отметили именно лето как период отъезда или активного дачного сезона. Вариант «другое» в данном вопросе не выбрал никто.

Диаграмма № 4.



Таким образом, мы выяснили, что не имеет смысла специально изменять режим работы библиотек и планировать мероприятия для пожилых людей, исключая летнее время.

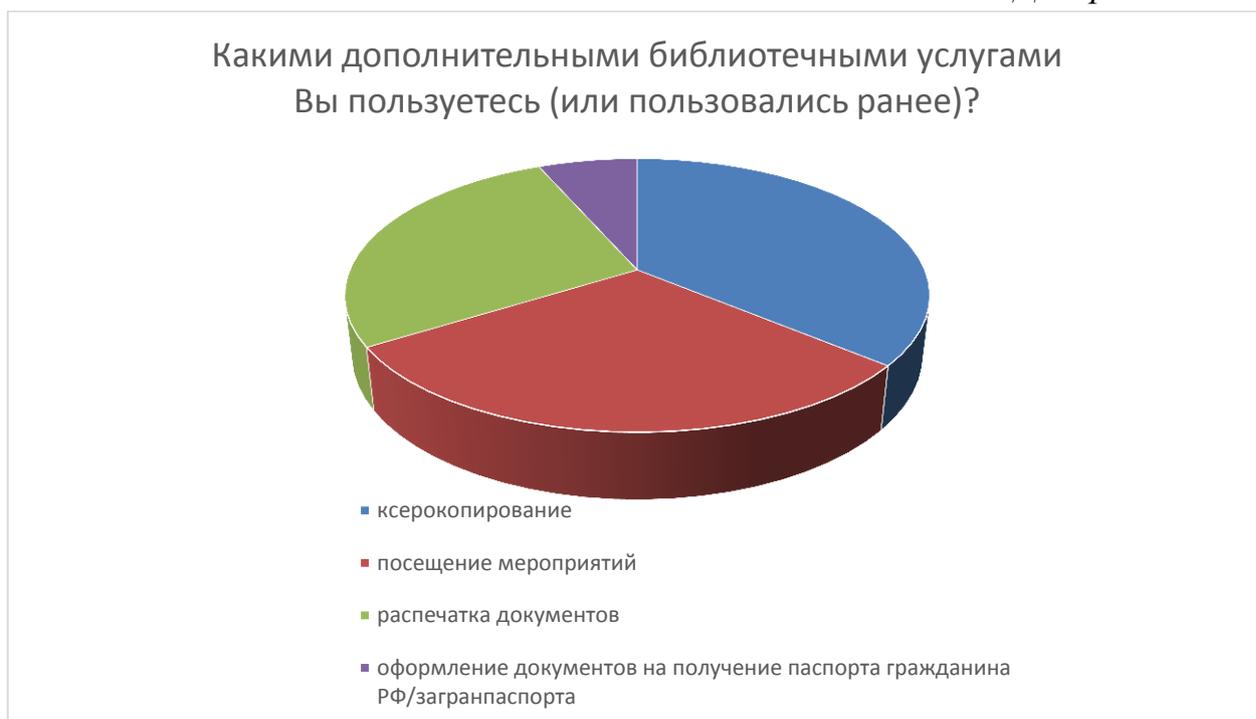
Из дополнительных услуг библиотеки, которыми пользуются участники опроса, были указаны следующие (в этом вопросе можно было отметить несколько вариантов ответа):

- ксерокопирование – 66 ответов (63 %);

- посещение мероприятий – 55 ответов (51 %);
- печать документов – 50 ответов (46 %);
- оформление документов на получение паспорта гражданина РФ, загранпаспорта – 12 ответов (11 %).

По одному ответу – оцифровка видеокассет и вариант «другое», где пользователь указал: «электронная библиотека и поиск информации».

Диаграмма № 5.



Все варианты ответов не отметил никто.

64 человека (почти 60 % опрошенных) отметили из предложенного списка 1-2 услуги, 28 человек (26 %) – 3 и более услуги, 16 человек (почти 15 %) не отметили ни одной.

Важным для нас был вопрос о том, знают ли пенсионеры о своих льготах, которыми они могут воспользоваться при получении услуг в библиотеке, - скидкой в размере 50 % на платные услуги при предъявлении пенсионного удостоверения. Полученные результаты позволяют увидеть, что люди проинформированы достаточно хорошо: 90 человек (83 %) ответили на этот вопрос утвердительно, не знают о существующих льготах всего 18 человек (17 %).

Наконец, последний вопрос анкеты был о библиотечном обслуживании на дому, которое организовано в библиотеке-филиале № 6 (библиотека социальной направленности). Здесь ответы разделились следующим образом: 62 человека (57%) знают о такой возможности, 46 человек (43 %) – нет. Возможно,

такой результат был получен потому, что библиотечным обслуживанием на дому занимается пока только одно структурное подразделение, не самая крупная из библиотек города.

Результаты опроса подтверждают, что пожилые люди достаточно активно пользуются библиотечными услугами, в целом хорошо проинформированы об этих услугах и существующих льготах и довольны как комфортом в библиотеках города, так и качеством оказания услуг.

Тем не менее, на основании полученных результатов мы можем сформулировать следующие **рекомендации**:

- стоит продолжать изучение читательских запросов и предпочтений разных возрастных групп пользователей, в том числе пожилого возраста: что именно они предпочитают читать из книг и периодики, каких конкретно изданий не находят в библиотеках города и т.д.;

- необходимо также подробно изучить вопрос о библиотечных услугах, доступных и пользующихся спросом у пользователей пожилого возраста, об уровне цен на эти услуги, роль сотрудников в их продвижении и др.;

- при рекламе услуг библиотеки, проводимых мероприятий и акций следует уделять внимание информированию целевой аудитории людей старшего возраста, которым чаще всего недоступны современные каналы продвижения новостей (Интернет, мессенджеры, социальные сети);

- библиотекам следует активно информировать горожан об имеющихся средствах для людей с ограниченными возможностями здоровья посредством различных методов: табличек-указателей, рассказа сотрудников, специальных обозначений на афишах и рекламных материалах.

Отчёт подготовила

Мария Батова,

*главный библиотекарь по обслуживанию пользователей
библиотеки-филиала № 1 МБУК ЦБС*