

ИТОГОВЫЙ ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ на тему «Удовлетворённость качеством работы»

Исследование проводили специалисты библиотеки Вилючинска во II-м квартале 2020 г.

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.

Цель исследования – выявление, анализ и оценка степени удовлетворённости пользователей библиотек города Вилючинска качеством предоставляемых услуг.

Задачи исследования:

- выявление востребованности предоставляемых библиотечных услуг в целом и их отдельных видов;
- оценка качества работы учреждения;
- определение наиболее удобного времени для посещения библиотеки с целью возможной корректировки режима работы;
- подготовка предложений по улучшению качества услуг, необходимых для обеспечения достижения показателей в рамках национального проекта «Культура» (в частности, увеличение числа посещений библиотеки).

Метод исследования – социологический онлайн-опрос в форме анонимного анкетирования. Опрос проводился на сайте библиотеки <https://villib.ru> в период с 09 по 26 апреля 2020 года, анонимно, без привязки к конкретным IP-адресам.

Как **объект исследования** рассматривалось качество услуг, предоставляемых библиотекой.

Предмет исследования – оценка удовлетворённости качеством библиотечного обслуживания, а также мнения пользователей о работе библиотеки.

Респонденты – пользователи библиотеки и посетители сайта Централизованной библиотечной системы г. Вилючинска от 15 лет и старше.

Количество полученных анкет: 207.

Место обработки результатов исследования: библиотека-филиал № 1.

Результаты исследования позволяют получить данные о наиболее востребованных услугах, выработать предложения по устранению выявленных проблем и дальнейшему совершенствованию качества библиотечного обслуживания.

Основные данные, полученные в результате исследования

Первый вопрос анкеты был о том, насколько часто посещают библиотеку участники опроса. Полученные ответы распределились следующим образом:

- практически половина опрошенных – 93 человека, что составляет 44,9 % от общего количества респондентов обращаются в библиотеку 1–2 раза в месяц;

- другая группа участников опроса – 101 человек, то есть 48,8 % опрошенных – разделилась практически пополам: 51 человек (24,6 % от общего числа респондентов) посещают библиотеку 1–2 раза в неделю, то есть достаточно часто; 50 человек (24,2 %), напротив, бывают в учреждении всего 1–2 раза в год;

- остальные участники – 13 человек, что в совокупности составляет 6,3 % – указали иные варианты ответов, например: «редко», «читаю онлайн», «по необходимости», «не очень часто», «раз в 3–4 месяца» и т.д.

Наглядно полученные ответы на этот вопрос анкеты представлены в диаграмме № 1.



Посещаемость учреждения среди участников опроса, как видим, хорошая: около 70 % опрошенных посещают библиотеку регулярно, не реже 1 раза в месяц.

Следующий вопрос был о наиболее предпочтительном времени посещений. Рейтинг полученных ответов:

- в выходные дни предпочитают посещать библиотеку 38,6 % опрошенных (80 человек);

- будние дни удобны для посещений чуть меньшему количеству респондентов – 33,8 % (70 человек);

- во второй половине дня библиотеку предпочитают посещать 23,2 % участников опроса (48 человек);

- отдельно отметили как наиболее предпочтительное время для посещений после 17:00 часов 21,3 % опрошенных (44 человека);

- в первой половине дня библиотеку удобно посещать всего 9,2 % респондентов – такой ответ дали 19 человек.

Анализ полученных ответов позволяет сделать вывод о том, что участники опроса не выделяют какое-то определённое время, удобное для посещения библиотеки.

Ответы на следующий вопрос анкеты – «Какими услугами библиотеки вы пользуетесь?» – позволяют нам, во-первых, оценить осведомлённость респондентов о перечне предоставляемых услуг, во-вторых, узнать, какие из них являются наиболее востребованными.

В результате полученных данных – более 80 % опрошенных (81,2 %, 168 человек) пользуются основной услугой по профилю нашей деятельности – выдачей документов (книг) из библиотечного фонда во временное пользование.

Рейтинг востребованности других услуг (в этом ответе можно было отметить несколько вариантов ответа):

- участие и посещение культурно-массовых мероприятий – 68,1 % (141 опрошенный);

- оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе литературы – 36,2 % (75 человек);

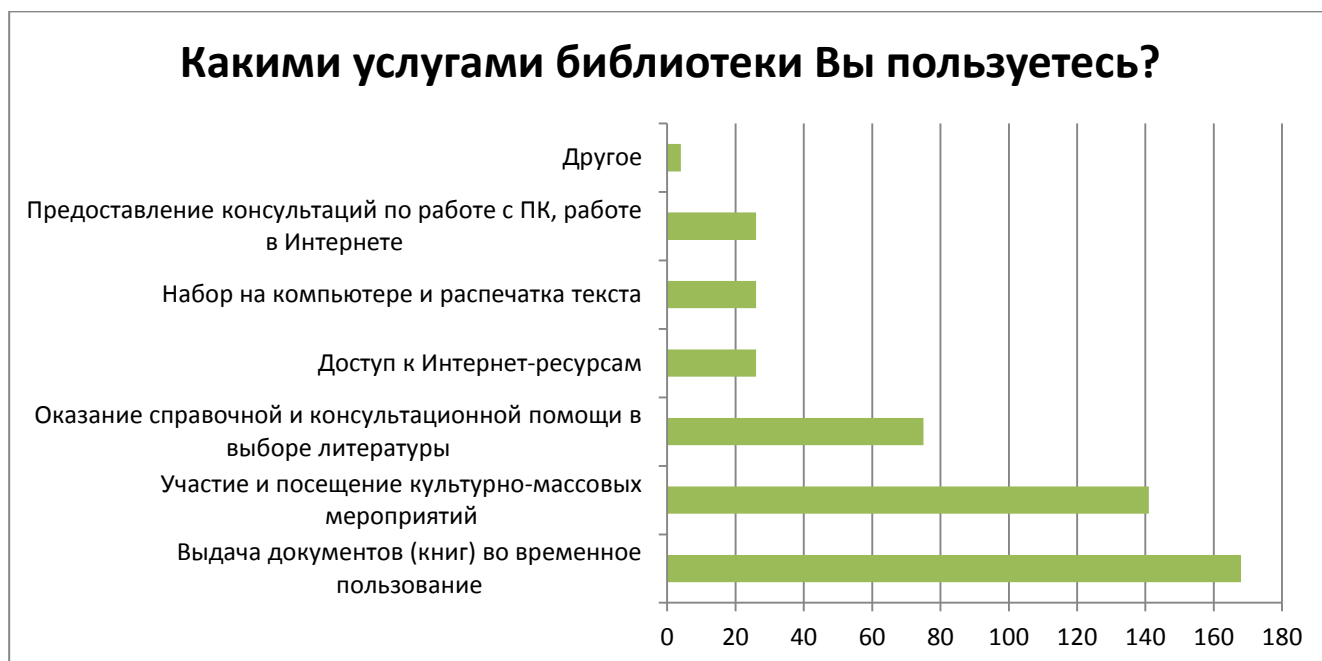
- копирование документов – 27,1 % (56 человек);

- по 12,6 % (по 26 респондентов) отметили услуги: доступ к Интернет-ресурсам, набор на компьютере и распечатка текста, предоставление консультаций по работе с ПК, работе в Интернете.

Также отдельные опрошенные указали в варианте «другое» брошюровку и ламинирование.

Полученные ответы представлены в диаграмме № 2.

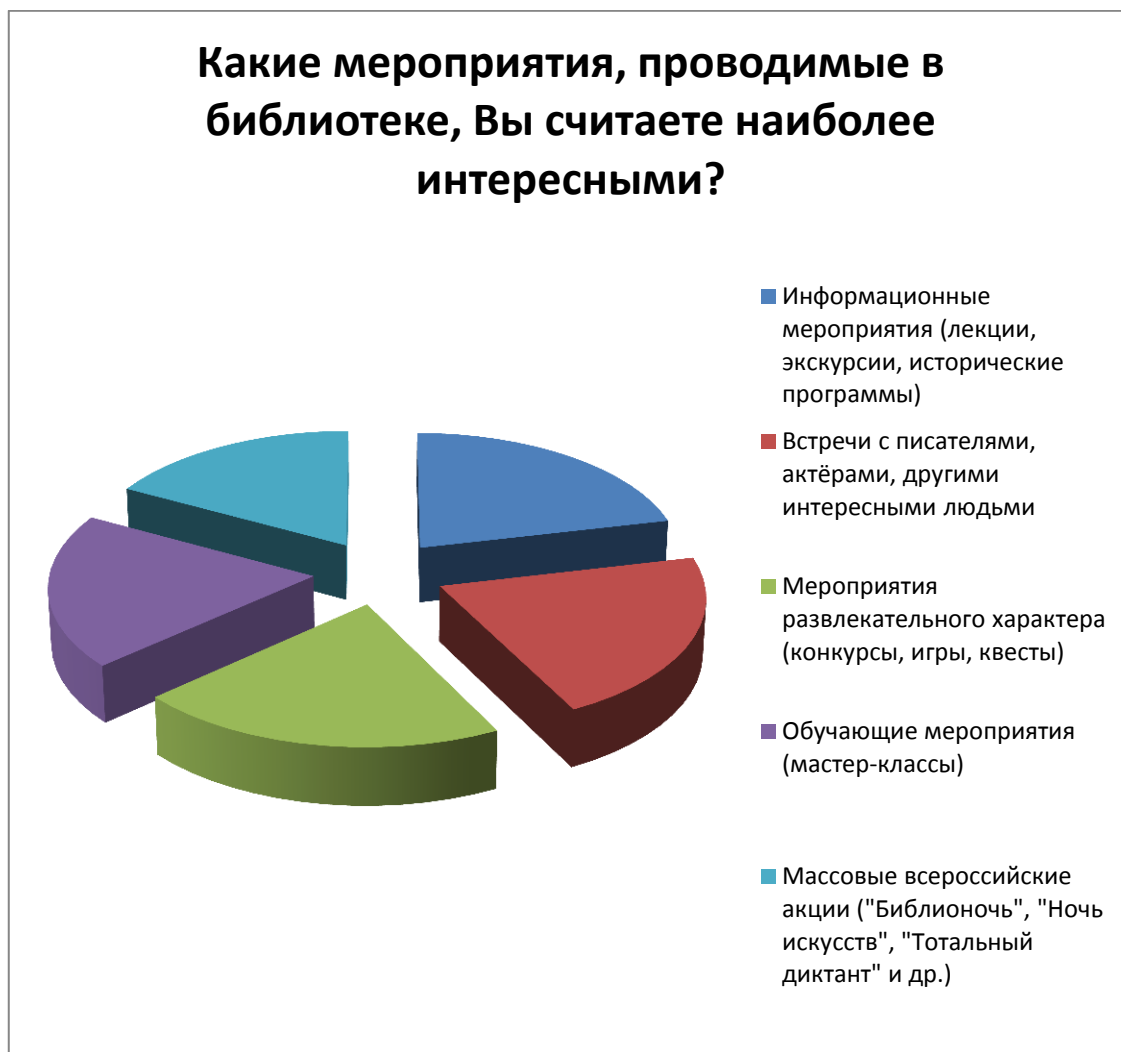
Диаграмма № 2.



Библиотекари постоянно находятся в поиске эффективных форм массовой работы, которая помогает в привлечении пользователей. Именно поэтому для нас особенно важны были ответы респондентов на вопрос: «Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными?»

Полученные данные представлены в диаграмме № 3.

Диаграмма № 3.



При том, что полученные ответы также имеют определённый рейтинг (его можно посмотреть в самой диаграмме, наведя курсор на каждый сектор), мы видим, что предложенные в ходе исследования варианты различных форм мероприятий хорошо известны участникам опроса и вызывают у них интерес.

Следующий вопрос – «Как бы Вы охарактеризовали современную библиотеку?» – позволяет понять, какую роль в современном обществе отводят нашему учреждению пользователи.

Ответы распределились следующим образом:

- большая часть опрошенных (77,8 % или 161 человек) охарактеризовали библиотеку как место для проведения досуга, творческого общения;

- 41,5 % респондентов (86 человек) считают, что библиотека – это прежде всего учреждение для чтения;

- чуть меньшее количество ответов, около трети от общего числа опрошенных – 36,2 % (75 человек) считают, что библиотека – это учреждение, оказывающее различные услуги;

- 12,6 % (26 человек) отметили вариант ответа «Изменения, которые происходят в работе библиотек, ещё не завершились»;

- менее 2 % опрошенных (1,9 %, 4 человека) ответили, что роль библиотек в жизни общества сегодня незначительна.

Хочется отметить, что ещё несколько лет назад (и это подтверждают многочисленные исследования по стране) 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.

Немаловажно и то, что 98 % опрошенных не сомневаются в том, что библиотеки нужны современным «нечитающим» людям.

Заключительные вопросы анкеты касались удовлетворённости респондентов условиями работы, качеством услуг и персоналом библиотек нашего города.

Оценку «отлично» сотрудникам библиотек поставили 86 % опрошенных (178 человек), 12,6 % (26 человек) оценили нашу работу на «хорошо», 1,4 % (3 человека) – на «удовлетворительно».

Условия работы и качество услуг на «отлично» оценили 73,9 % респондентов (153 человека), на «хорошо» – 23,2 % (48 человек), на «удовлетворительно» – 2 % опрошенных (6 человек).

Неудовлетворительных оценок по указанным критериям нет.

Наглядно полученные ответы представлены в диаграммах № 4, 5.

Диаграмма № 4.

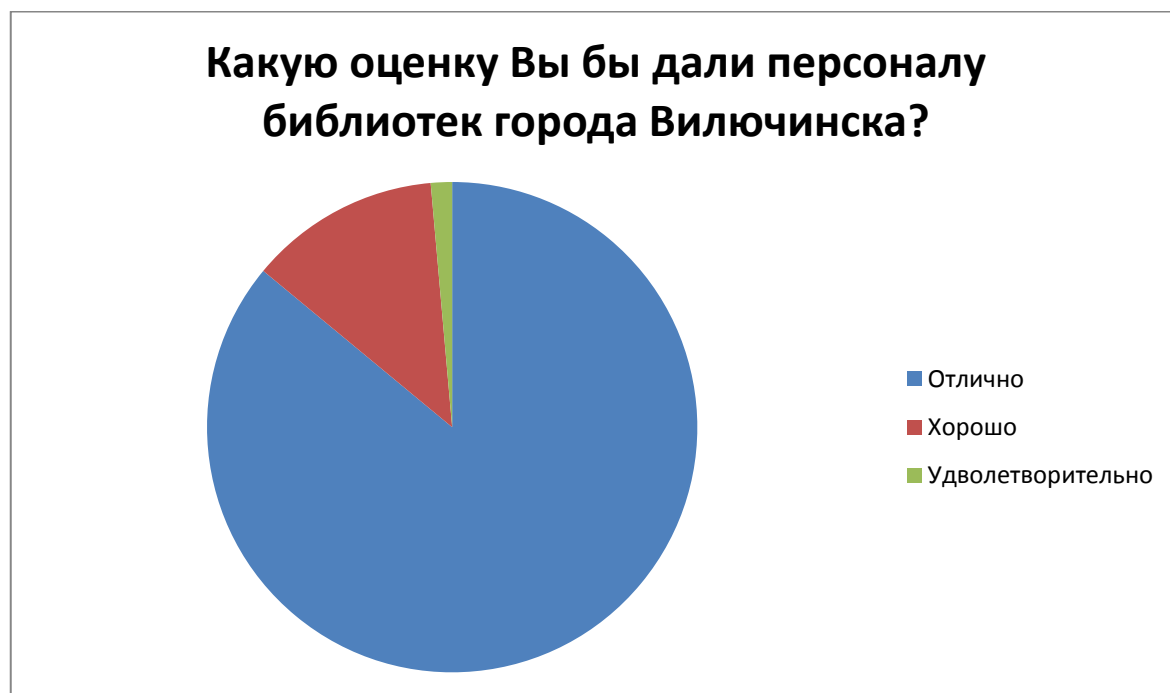
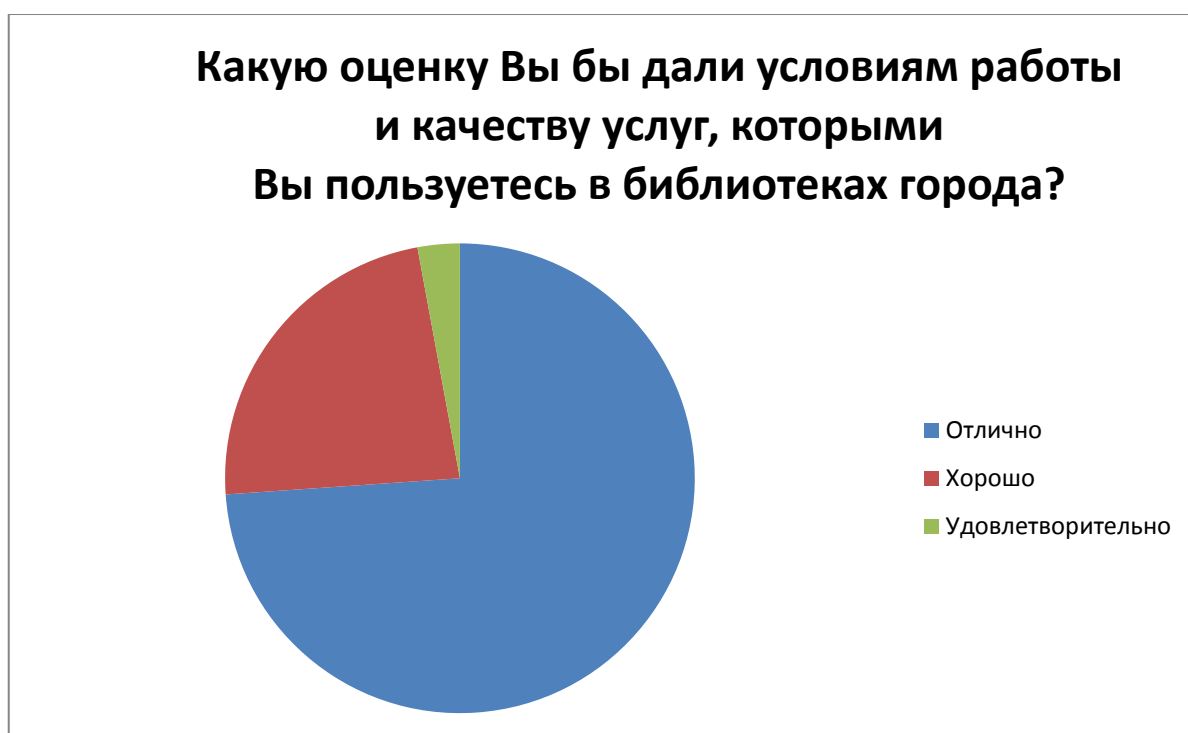


Диаграмма № 5.



Общие **ВЫВОДЫ** по результатам проведённого исследования:

- активность пользователей, которые принимают участие в опросах на сайте библиотеки, стала выше. Впервые количество респондентов больше 200 человек;

- пользователи библиотеки в достаточной мере осведомлены о предоставляемых библиотекой услугах и активно пользуются ими, при этом самой популярной услугой остаётся выдача книг из фонда библиотеки во временное пользование;

- пользователи библиотеки являются активными участниками массовых мероприятий и оценивают как интересные и востребованные разные формы массовой работы: от мастер-классов до лекториев;

- современная библиотека в глазах пользователей является не просто учреждением для чтения, а творческой площадкой для проведения досуга, встреч, обучающих мероприятий;

- в ходе проведённого опроса пользователи высоко оценили работу персонала библиотеки, условия работы и качество оказания услуг.

Благодарим участников исследования за оценки и мнения!

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