

Аналитический отчет

Мониторинг качества работы
библиотек МУК «Тульская библиотечная система»

Методический отдел МУК «Тульская библиотечная система»,
Общественный совет
по проведению независимой оценки качества работы
библиотек-филиалов в области библиотечного обслуживания
населения города Тулы.

Тула, июнь 2016 года

В библиотеках МУК «Тульская библиотечная система» с целью улучшения библиотечного обслуживания населения города был проведен анализ удовлетворенности качеством оказания библиотечных услуг.

Основным методом исследования было выбрано анкетирование. Инструментарий исследования – анкета, состоявшая из 9 вопросов. Вопросы предлагались закрытые – анкетный вопрос, на который респонденту были предложены готовые варианты ответов.

Анкетирование проводилось с 1 июня по 10 июня 2016 года. В анкетировании приняли участие 350 респондентов. Анкета заполнялась ими непосредственно во время посещения библиотек.

Основная цель исследования – улучшение библиотечного обслуживания населения города Тулы. Для этого необходимо выявить мнение пользователей по уровню качества библиотечного обслуживания, удовлетворенности услугами, внести необходимые коррективы в работу библиотек.

В качестве объекта библиотечных исследований выступают пользователи библиотек Тульской библиотечной системы.

Опрос проводился по возрастным группам: до 25 лет, от 26 до 40 лет, от 41 до 60 лет и старше 60 лет.

В процентном отношении возрастные группы выглядят следующим образом:

- до 25 лет - 29,7%
- от 26 - 40 - 24,9%
- 41 - 60 лет - 26,9%
- от 60 и выше - 18,5%

Независимая оценка осуществлялась по следующим критериям:

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

По каждому из критериев оценки качества оказания услуг установлена группа показателей характеризующих данный критерий.

1. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения оценивалась по следующим показателям:

- Уровень комфортности пребывания в библиотеке.

92,6 % респондентов оценили пребывание в библиотеке как комфортное, 7,4 % на среднем уровне.

Среди тех, кто считает комфортность пребывания в библиотеке на среднем уровне 4,3 % от общего числа опрошенных, являются пользователями до 25 лет; 2,8 % от 26 до 40 лет и 0,3 % старше 60 лет. Пользователи от 41 до 60 лет считают условия полностью комфортными.

В целом, библиотеки обеспечивают комфортное пребывание пользователям в своих помещениях. В муниципальных библиотеках проводится постоянная работа по улучшению организации библиотечного пространства в соответствии с современными требованиями к условиям предоставления услуг, в том числе, для лиц с ограниченными возможностями.

- Стоимость дополнительных услуг.

По результатам мониторинга для большинства пользователей стоимость дополнительных платных услуг доступна.

Низкой стоимостью дополнительных услуг, предоставляемой библиотеками, считают 22,3 % респондентов, 36,3 % пользователей ответили, что стоимость дополнительных платных услуг находится на среднем уровне. 41,4 % считают стоимость дополнительных платных услуг высокой. Среди них: 10,9 % в возрасте до 25 лет; 9,1 % от 26 до 40 лет; 11,1 % от 41 до 60 лет и 10,3 % старше 60 лет.

- Транспортная и пешая доступность библиотек.

Подавляющее большинство респондентов (93,7 %) ответили, что библиотеки находятся в транспортной или пешей доступности. Для 6,3 %, принявших участие в опросе пользователей, библиотеки оказались слабо доступны.

Тульская библиотечная сеть равномерно распределена по всем округам города, что позволяет пользователю выбрать библиотеку удобно расположенную к его месту жительства.

- Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотеками посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).

Библиотеки предоставляют своим пользователям ряд услуг связанных с электронными сервисами. Это доступ к Национальной электронной библиотеке (НЭБ), ЛитРес, электронный каталог, выход в Интернет и др.

81,1% из числа опрошенных удовлетворены электронными сервисами, предоставляемыми библиотеками и считают их удобными. 18% - считают их средними и 0,9% - неудобными (среди них 0,6 % в возрасте от 26 до 40 лет и 0,3 % старше 60 лет).

2. Время ожидания предоставления услуги.

- Простота/удобство электронного каталога.

Большинство респондентов считают электронный каталог для пользования удобным - 80,6%; 19,1 % находят удобство и простоту использования каталога как «средне» - и 0,3 % нашли его не удобным.

В текущем периоде библиотеки МУК ТБС переходят на новую автоматизированную систему ИРБИС64, что позволит увеличить

параметры поиска документов, улучшить качество и скорость поиска необходимых документов.

- Удобство графика работы библиотек.

Для большинства пользователей (84 %), принявших в опросе, график работы библиотек удобен. Еще 16 % считают удобство средним, среди них 7,1 % в возрасте до 25 лет и 4,9 % - от 26 до 40 лет.

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

Подавляющее большинство респондентов 98,6 % отметили высокий уровень доброжелательности и компетентности работников муниципальных библиотек. 1,4 % посчитали этот показатель средним. В том числе от числа опрошенных по 0,6 % в возрасте от 26 до 40 лет; 0,6 % от 41 до 60 лет, старше 60 лет 0,2 %.

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

- Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотеками в целом.

Опрос показал, что полностью удовлетворены качеством оказания услуг 96,3 % из числа опрошенных пользователей. Частично удовлетворены - 3,7 % респондентов, в том числе в возрасте до 25 лет - 1,4 %; от 26 до 40 лет - 1,7 %; от 41 до 60 лет - 0,6 %. Пользователи старше 60 лет отвечали, что качеством услуг полностью удовлетворены. Следует отметить, что ответов «неудовлетворен» среди участников мониторинга не было.

- Наличие информации о новых изданиях:

Все пользователи, участвовавшие в опросе, отметили наличие информации о новых изданиях. Лишь 2,8% принявших участие в опросе пользователей считают, что ее недостаточно (из них 1,1 % в возрасте до 25 лет; 1,1% от 26 до 40 лет; 0,6 % от 41 до 60 лет). Респонденты старше 60 лет получают достаточно информации о новых изданиях.

Таким образом, анализируя полученные ответы, можно сделать следующие выводы: комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в библиотеках МУК ТБС нашими респондентами оценивается высоко, однако, в возрастной группе до 25 лет, по некоторым позициям оценивается как средняя, например: стоимость дополнительных платных услуг и удобство пользования электронными сервисами.

Простота и удобство электронного каталога, график работы библиотеки так же оценивают высоко более 80% респондентов, лишь треть

респондентов возрастной группы 26-40 лет считают не удобным пользование электронным каталогом.

Анализируя полученные ответы на 3 и 4 группу вопросов, можно сделать вывод, что удовлетворенность жителей г. Тулы качеством оказания услуг, доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников библиотек МУК ТБС близка к 100% показателю.

Подводя общий итог оценки качества работы библиотек-филиалов МУК «Тульская библиотечная система» следует констатировать следующее:

- Услуги муниципальных библиотек востребованы пользователями во всех возрастных категориях.
- Муниципальные библиотеки качественно выполняют свои информационные, культурные, образовательные, досуговые и коммуникационные функции. Создают комфортное пребывание своим пользователям.
- Подавляющее большинство респондентов отметили высокий уровень доброжелательности и компетентности работников муниципальных библиотек.
- Электронные сервисы, предоставляемые муниципальными библиотеками достаточно доступны и удобны.
- Большинство респондентов находят в библиотеке необходимую информацию о новых изданиях.

Необходимо:

- Изучать и внедрять новые информационные системы для удобства пользования электронными сервисами.
- Расширить систему скидок для социально-незащищенных слоев населения на оказание платных услуг.
- Модернизировать формы поиска по электронному каталогу на сайте МУК ТБС.
- Продолжить работу по изучению потребностей населения в библиотечных услугах с целью повышения эффективности реагирования на потребности и новые запросы.

В библиотеках происходят заметные перемены, которые сопровождаются активным поиском новых форм и методов работы, позволяющих удовлетворять запросы читателей и прогнозировать информационные потребности потенциальных пользователей.

Для современной библиотеки уже очевиден тот факт, что именно пользователи являются окончательными арбитрами, оценивающими спектр и качество предоставляемых услуг, а также значение самой библиотеки в их жизни. Добиться максимальной лояльности пользователей, удержать их, сохранить и расширить сферу своего влияния, можно только путем четкой ориентированности на запросы и ожидания существующих и потенциальных пользователей. Для получения более точной оценки своей деятельности библиотеке необходимо знать, что думают о ней граждане, ее пользователи. Важно знать, кто пользуется, а кто не пользуется библиотечными услугами, собирать и анализировать данные о потребностях отдельных граждан и групп, чутко реагировать на малейшие изменения интересов и потребностей пользователей.