

# **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, июль 2014 года

На официальном сайте МУК «Тульская библиотечная система» с 10 по 30 июля 2014 года был проведен электронный опрос «Качество и доступность библиотечного обслуживания населения города Тулы: Ваше мнение».

Цель исследования – улучшение качества библиотечного обслуживания для населения города Тулы.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- Проанализировать степень удовлетворенности читателей организацией работы библиотеки, качеством библиотечного обслуживания.
- Определить тенденции развития информационных потребностей населения.
- Определить приоритеты деятельности библиотеки на перспективу.

**Предметом** настоящего исследования является деятельность библиотек МУК ТБС.

**Объект** исследования – население муниципального образования город Тула, пользующееся услугами библиотек МУК ТБС.

Основным методом исследования было выбрано анкетирование на сайте МУК ТБС.

Инструментарий исследования – электронная анкета, состоявшая из 15 вопросов, как закрытых, на которые респонденту были предложены готовые варианты ответов, так и открытых, на которые респонденты должны были самостоятельно сформулировать и записать ответ на специально отведенном для этого месте.

На вопросы анкеты ответил 631 респондент.

В исследовании приняли участие в основном респонденты женского пола - 75,5% (24,5% – мужчины).

Возраст опрошенных варьируется от 14 до 65 лет. В процентном соотношении возрастные группы выглядят следующим образом:

- 14-25 лет - 21,9%;
- 25-50 лет - 45,5%;
- старше 55 лет - 32,6%.

По образовательному уровню респонденты распределились следующим образом:

- среднее - 31%;

- среднее специальное - 34%;
- высшее - 35% .

Читательский стаж респондентов составляет:

- свыше 20 лет – 30 %;
- от 10-ти до 20 лет – 24%;
- от 5-ти до 10 лет - 17 %;
- от 2-х до 5-ти лет – 24%;
- от 1 года до 2-х лет – 4%;
- менее года -1 %.

Следовательно, можно сделать вывод, что большинство респондентов, принявших участие в анкетировании, являются постоянными читателями библиотеки на протяжении долгого времени.

Периодичность посещения библиотеки читателями распределилась следующим образом:

- несколько раз в месяц – 40%;
- как правило, 1 раз в неделю – 21 %;
- несколько раз в неделю – 17%;
- практически каждый день – 12%;
- несколько раз в год – 10%.

Читатели посещают библиотеку:

- когда есть время - 55 % респондентов;
- в первой половине дня – 18%;
- во второй половине дня – 18%;
- в вечернее время – 9%.

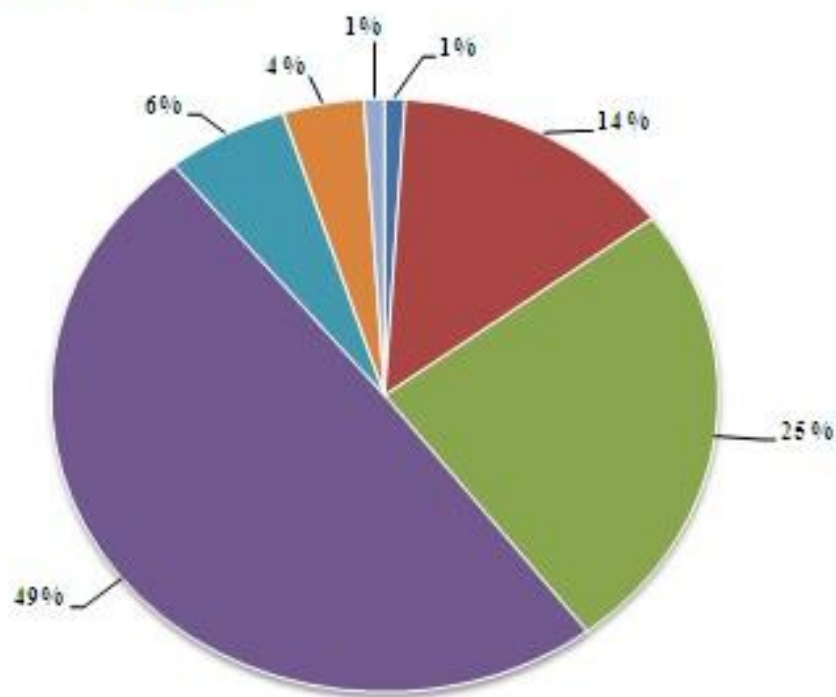
На вопрос, в какие дни (рабочие или выходные) чаще всего пользователи посещают библиотеки, ответы распределились следующим образом:

- в рабочие дни – 37%;



- в выходные дни - 12%.
- по - разному, когда есть время - 51%:

При этом наиболее удобным для пользователей временем посещения библиотеки является:



- с 9.00 до 10.00
- с 10.00 до 12.00
- с 13.00 до 15.00
- с 15.00 до 18.00
- после 18.00
- выходной день: воскресенье
- другое

В анкете также был обозначен вопрос об удовлетворенности посетителей режимом работы библиотек в летний период (суббота, воскресенье - выходные дни).

Ответы респондентов распределились следующим образом:

- вполне устраивает - 72%;
- пожалуй, да - 16%;
- пожалуй, нет - 6%;
- трудно сказать - 2%;

- предложите свой вариант работы библиотек – 3%;
- совершенно не устраивает – 1% респондентов.

Анализируя полученные ответы, на предмет удовлетворенности читателей в целом организацией работы библиотек, можно сделать следующие выводы:

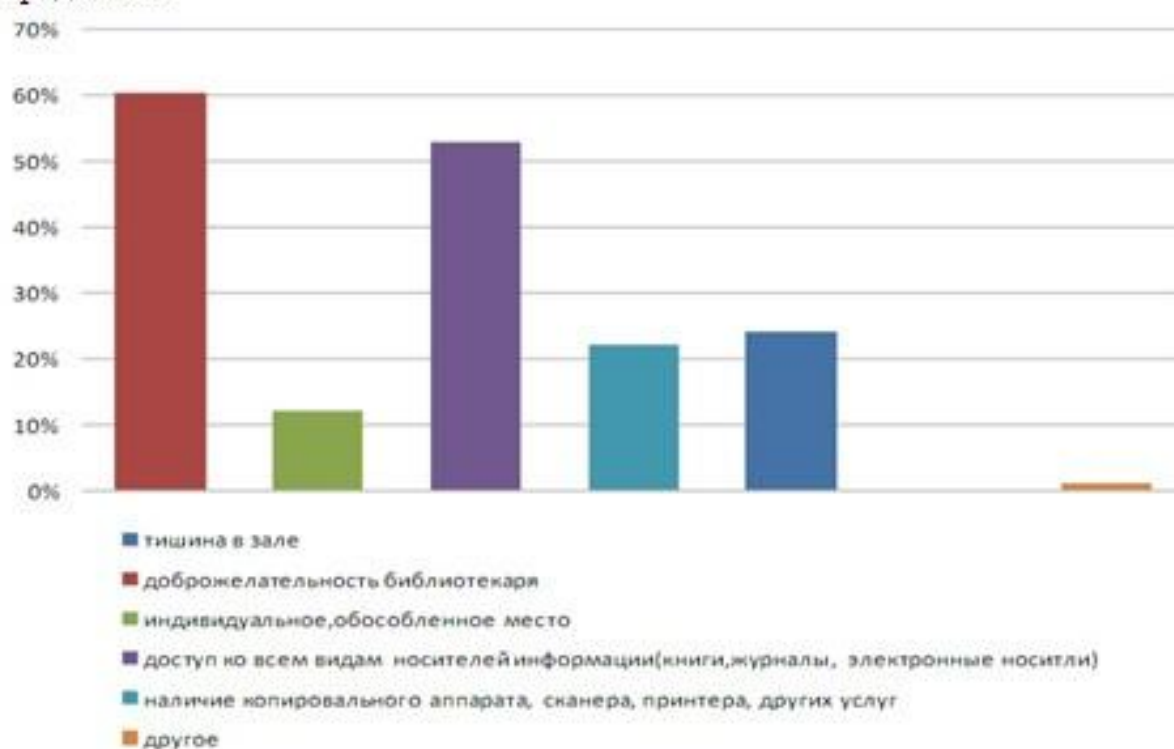
- большинство респондентов являются постоянными читателями библиотеки на протяжении долгого времени;
- преимущественное большинство респондентов активно посещают библиотеку в свободное время;
- посетителей устраивает режим работы библиотек города.

Для проведения оценки качества и доступности библиотечного обслуживания населения для исследования значимыми были ответы на следующие вопросы:

«Цель посещения библиотеки – чаще всего это?»

В качестве цели посещения библиотеки 78% респондентов определили - получение литературы на дом; 27% - посещение читального зала; 13% - посещение мероприятий; 7 % - работа с электронными изданиями.

В качестве критериев оценки комфортности работы в библиотеке читатели определили:



Таким образом, большинство респондентов (60,5 %) считают, что для комфортной работы в библиотеке необходима доброжелательность библиотекаря.

Доступ ко всем видам носителей информации (книги, журналы, электронные носители) является условием комфортной работы в библиотеке для 53 % респондентов.

Следующими по значимости условиями в понятии комфортности работы библиотеки респонденты назвали:

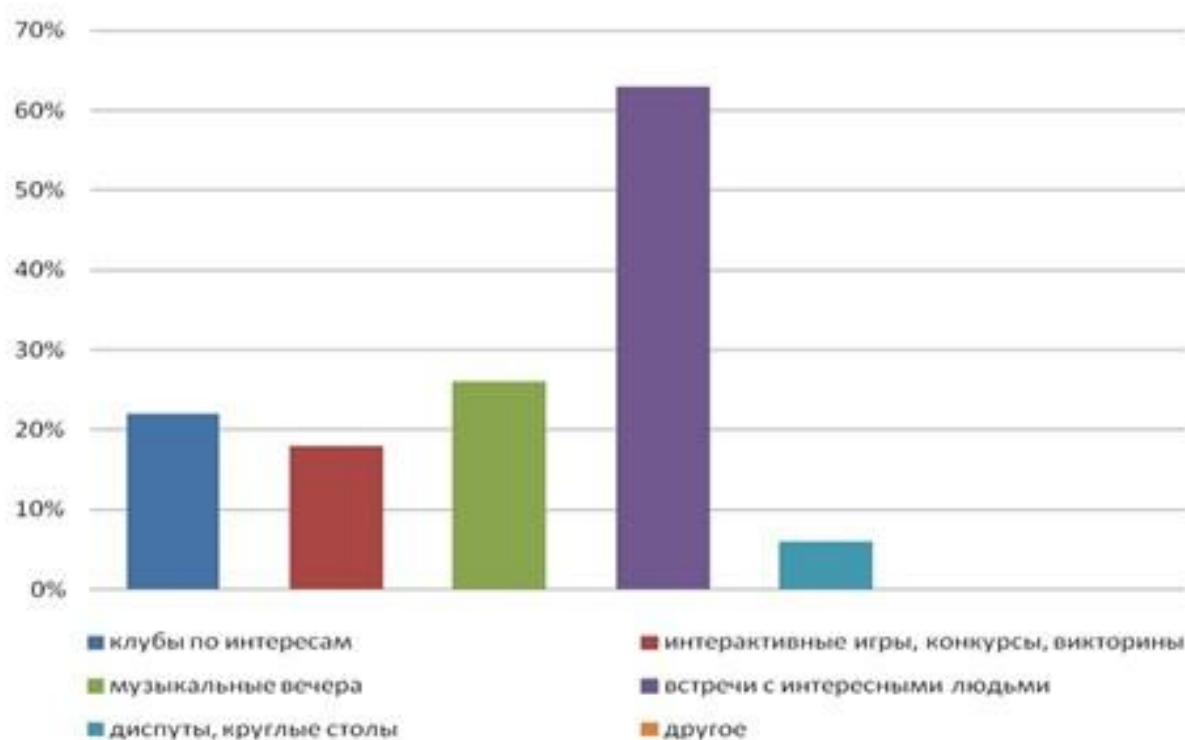
- тишина в зале – 24%;
- наличие копировального аппарата, сканера, принтера и других услуг – 22%;
- индивидуальное, обособленное место – 12%;
- другое – 0,5%.

В ходе проведенного мониторинга предпочтений пользователей по организации досуговой работы в библиотеке выяснилось следующее. Среди форм досуговой работы самыми востребованными оказались:

- встречи с интересными людьми (63% респондентов);
- музыкальные вечера для (26% респондентов).

Для 22% респондентов предпочтительна работа клубов по интересам; интерактивные игры, конкурсы, викторины для - 18%; диспуты, круглые столы для – 6% респондентов.

«Какие формы досуговой работы в библиотеке наиболее привлекательны для Вас?»





Одним из ключевых вопросов при определении качества работы библиотек МУК ТБС являлся вопрос: «Что Вам нравится в работе библиотеки?».

Респонденты на первое место выделили «отношение работников библиотеки к читателям», что составило 70%, на второе место «культуру обслуживания» - 50,5 %, далее ответы распределились следующим образом:

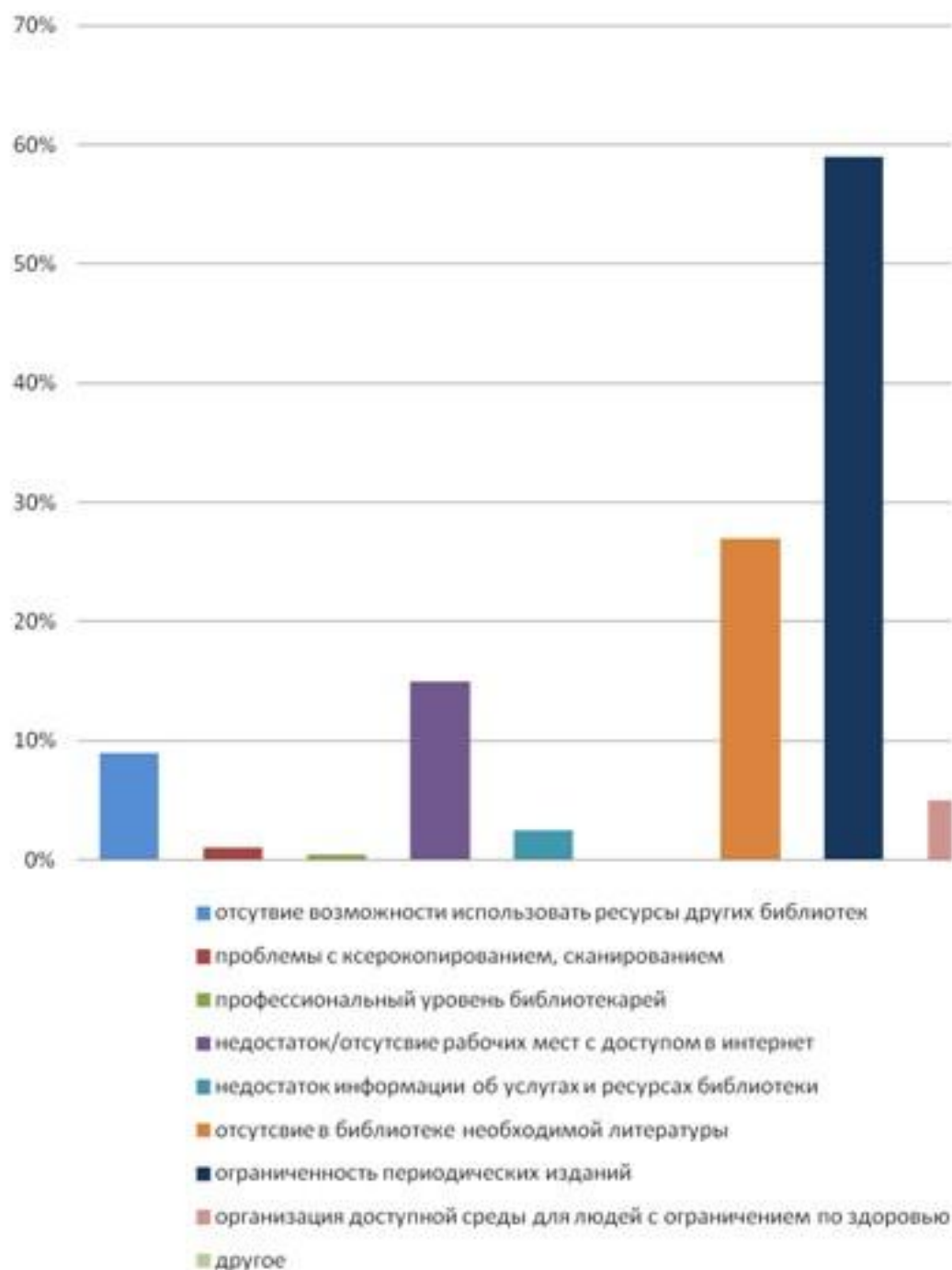
- возможность получить литературу на дом – 49%;
- наличие нужной литературы: книги, газеты и журналы- 44%;
- возможность доступа в интернет- 42%;
- оперативность обслуживания- 30%;
- дополнительные платные услуги- 8%;
- поиск информации по каталогам и картотекам- 6%;
- возможность получить литературу из других библиотек; система информации об услугах, предоставляемых библиотекой - по 3% респондентов.

В целях мониторинга материально-технического обеспечения библиотек города, применения передовых информационных технологий, в ходе исследования был поставлен вопрос: «Что Вас привлекает в наших библиотеках?»

Большая часть респондентов отметила приятную атмосферу в библиотеке - 84%;

- бесплатный доступ в интернет отметили – 67,5%;
- удобство расположения - 67%;
- универсальность фондов - 33%;
- хороший справочный аппарат - 14%;
- наличие электронного каталога- 9%;
- наличие компьютерных баз данных - 5%;
- другое -3%.

Распределение ответов на вопрос анкеты «Что не устраивает Вас в работе библиотеки, услугами которой Вы пользуетесь?» выявило следующее:



Большинство респондентов отметило, что их не устраивает:  
- ограниченность периодических изданий - 59%;



- отсутствие в библиотеке необходимой литературы- 27%;
- недостаток/отсутствие рабочих мест с доступом в Интернет- 15%;
- отсутствие возможности использовать ресурсы других библиотек- 9%;
- другое -7 %;
- организация доступной среды для людей с ограничением по здоровью - 5%;
- недостаток информации об услугах и ресурсах библиотеки- 2,5%;
- проблемы с ксерокопированием - 1%;
- профессиональный уровень библиотекарей - 0,5%.

В результате проведенного исследования было установлено, что абсолютное большинство респондентов (60,5%) получает информацию о библиотечных услугах на информационных стендах, расположенных в библиотеках.

- 40 % респондентов получают информацию от друзей и знакомых;
- 30 % из интернета;
- 10 % из информационных брошюр и листовок;
- 8 % из других источников;
- 6% из средств массовой информации.

Для изучения качества наполняемости официального сайта МУК ТБС актуальной информацией респондентам был задан вопрос: «Какую дополнительную информацию вы хотели бы получить, посетив наш сайт?».

Большинство респондентов отметили, что в целом их устраивает информация, расположенная на сайте, но, тем не менее, есть предложения, которые заслуживают внимания:

- размещать на сайте более подробную информацию о школе компьютерных знаний по бесплатному обучению компьютерной грамотности социально незащищенных слоев населения в наших библиотеках;
- больше наполнять сайт материалами по краеведению.

Таким образом, анализируя полученные ответы, можно сделать следующие выводы:

- основной целью посещения пользователями библиотек является получение литературы на дом;
- среди форм досуговой работы наиболее востребованными являются встречи с интересными людьми, музыкальные вечера, клубы по интересам;
- для комфортной работы в библиотеке для читателей важны доброжелательность библиотекаря и доступ ко всем видам носителей информации;
- наиболее важным в привлечении читателей остается приятная атмосфера в библиотеке, бесплатный доступ в Интернет.



## **Итоги исследования.**

Подводя общий итог исследования «Качество и доступность библиотечного обслуживания населения города Тулы: Ваше мнение», следует констатировать следующее:

- Несмотря на недостатки библиотечного фонда, ограниченность периодических изданий, респонденты высоко оценили качество обслуживания и доброжелательную атмосферу в библиотеках МУК ТБС.
- Для большинства респондентов библиотеки города Тулы являются не только источником информации, но и местом для общения.

Результаты проведенного исследования выявили важность для читателей наличие в библиотеках следующих услуг: бесплатного доступа в Интернет, электронного каталога, компьютерных баз данных.

Прослеживается тенденция необходимости обновления классической деятельности библиотек, способствующей в конечном итоге, повышению качества библиотечного обслуживания населения города Тулы.

### **Необходимо:**

1. Продолжить мониторинг по изучению потребностей населения в сфере библиотечного обслуживания.
2. Активизировать работу по комплектованию библиотечного фонда литературой различных форматов: книгами, периодикой, электронными изданиями.
3. Осуществлять систематическое информирование населения о деятельности библиотек, библиотечных услугах, о проводимых массовых мероприятиях, в том числе, о деятельности школы компьютерной грамотности.
4. Продолжить оборудование в библиотеках рабочих мест с доступом в Интернет.
6. Продолжить организацию в библиотеках зон для свободного и комфортного общения пользователей.
7. Продолжить организацию в библиотеках доступной среды для людей с ограничением по здоровью.

8. Повышать качество проведения массовых мероприятий с помощью презентационных, интерактивных форм информационно - просветительской и культурно - досуговой работы.

Полное, качественное и оперативное удовлетворение информационных потребностей различных категорий пользователей библиотек невозможно без использования новых технологий. Библиотека должна постоянно совершенствоваться и развиваться. Читателям нужны современные технически оснащенные библиотеки.