**«Качество услуг, предоставляемых муниципальными библиотеками**

**МО «Город Киров»**

Маркетинговое исследование «Качество услуг, предоставляемых муниципальными библиотеками МО «Город Киров» было проведено во исполнение постановления администрации г. Кирова № 5275-П «Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) утвержденным требованиям к качеству оказания соответствующих муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Киров».

**Цель исследования:** получение информации о библиотечной среде в том виде, в каком она отражается в сознании пользователей библиотек; изучение мнения об эффективности предоставляемых услуг, об уровне и перспективах развития библиотечного обслуживания в муниципальных библиотеках.

В качестве **объекта** библиотечных исследований выступили пользователи муниципальных библиотек г. Кирова.

Для достижения цели нами были поставлены следующие **задачи:**

• Выявить место библиотеки в жизни населения.

•Проанализировать степень удовлетворенности читателей организацией работы библиотеки, качеством библиотечного обслуживания.

• Получить сведения прогностического характера по совершенствованию библиотечного обслуживания населения.

• Определить тенденции развития информационных потребностей населения.

• Определить приоритеты деятельности библиотеки на перспективу.

**Предмет исследования** - изучение информационных потребностей читателей; удовлетворенность обслуживанием; представления о современной библиотеке и т.д.

**Инструментарий исследования** - анкета, состоящая из 11 вопросов, как закрытых - анкетный вопрос, на который респонденту предложены готовые варианты ответов, так и открытых, где респонденты должны сформулировать самостоятельно и записать ответ на специально отведенном для этого месте.

Анкета заполнялась непосредственно во время посещения пользователем библиотеки и включала вопросы, затрагивающие различные аспекты взаимодействия читатель – библиотека, а также блок социально-демографических вопросов.

Анкетирование проводилось с 14 ноября по 14 декабря 2016 года. В нем приняли участие пользователи 14 библиотек МБУ «ЦБС» г. Кирова. Во всех библиотеках кроме ЦГБ им. А.С. Пушкина участвовали в анкетировании не менее 1% от общего количества пользователей:

1. ЦГБ им. А.С. Пушкина – 165 пользователей
2. Библиотека № 1 им. М.Е. С. Щедрина – 65 пользователей
3. Библиотека № 2 - 40 пользователей
4. Библиотека № 3 «Центр национального общения» - 45 пользователей
5. Библиотека № 4 им. М.Г. Исаковой – 45 пользователя
6. Библиотека № 5 «Авангард» - 35 пользователей
7. Библиотека № 6 им. А.М. Колчанова – 35 пользователей
8. Библиотека № 7 – 35 пользователей
9. Библиотека № 9 им. А.М. Васнецова – 85 пользователей
10. Библиотека № 11 им. О.М. Любовикова - 35 пользователей
11. Библиотека № 12 – 40 пользователей
12. Библиотека № 13 им. Е.Д. Петряева – 70 пользователей
13. Библиотека № 14 им. Б.А. Порфирьева – 60 пользователя
14. Библиотека № 18 им. А.М. Горького – 65 пользователя

Всего в анкетировании приняли участие 820 респондентов.

Необходимо отметить, что данный анализ стал обобщенным анализом результатов анкетирования, проводимого в 14 библиотеках МБУ «ЦБС». Каждая библиотека, принявшая участие в исследовании, получила дополнительно свои результаты, которые помогут составить объективную оценку деятельности, сделать конкретные выводы по дальнейшему совершенствованию.

**Социально-демографическая характеристика респондентов.**

В исследовании приняли участие респонденты обоих полов:

50,7 % - женщины, 49,3 % - мужчины.

Возраст опрошенных: от 18 до 80 лет. В процентном соотношении возрастные группы выглядят следующим образом:

18-24 года – 18,4 %

25-35 лет – 19,8 %

36 – 50 лет –20,6 %

51-60 лет – 19,1 %

Свыше 60 лет - 22,1 %

Учащиеся, студенты – 10,2%

Работающие – 57,9%

Временно не работающие – 2,7%

Пенсионеры – 29,2%

Процентное отношение читателей по возрасту не полностью передает реальное соотношение пользователей библиотек, т.к. в исследовании не приняли участие читатели – дети, подростки, юношество. В этой связи закономерен довольно большой процент среди числа респондентов читателей старше 51 года. Процентное отношение читателей по социальному статусу в сравнении с 2015 годом изменилось: больше стало работающих (2015 – 36 %). Это обусловлено тем, что среди читателей увеличилось количество работающих пенсионеров.

**В возрастной категории 18-24 года**

Среднее образование имеют 25 % респондентов

Среднее-специальное – 35 % респондентов

Незаконченное высшее - 23 % респондентов

Высшее - 17 % респондентов

**В возрастной категории 25 – 35 лет**

Среднее образование имеют 10 % респондентов

Среднее–специальное – 38 % респондентов

Незаконченное высшее - 10 % респондентов

Высшее - 42 % респондентов

**В возрастной категории 36-50 лет**

Среднее образование имеют 11 % респондентов

Среднее–специальное – 42 % респондентов

Незаконченное высшее - 4 % респондентов

Высшее - 43 % респондентов

**В возрастной категории 51 – 60 лет**

Среднее образование имеют 19 % респондентов

Среднее–специальное – 36 % респондентов

Незаконченное высшее 4 % респондентов

Высшее 41 % респондентов

**В возрастной категории свыше 60 лет**

Среднее образование имеют 23 % респондентов

Среднее–специальное – 41 % респондентов

Незаконченное высшее - 0 % респондентов

Высшее - 36 % респондентов

Наибольший процент людей с высшим образованием отмечен в возрастном промежутке от 36 до 50 лет – 43 %. Полученные результаты говорят о том, что во всех возрастных категориях велик процент респондентов со средне – специальным и высшим образованием. Это люди не только с высоким культурным уровнем, но и высокими образовательными потребностями.

Особый интерес для исследования представляли ответы читателей, раскрывающие отношение к библиотеке.

На вопрос анкеты: «С какой целью Вы приходите в библиотеку?» однозначные ответы дал каждый второй респондент. У читателей при посещении библиотеки есть конкретная цель. Немалая часть респондентов отметили несколько позиций, это значит, что цели посещения библиотеки у них более разнообразны. Были получены следующие ответы:

**Молодежь (18-24 года):**

1 место - возможность взять домой книги для чтения – 67 %

2 место – получение необходимой информации – 34 %

3 место – получение новых знаний – 20 %

**В возрастной категории 25 – 35 лет**

1 место - возможность взять домой книги для чтения – 62 %

2 место – получение необходимой информации – 32 %

3 место – получение новых знаний – 18 %

**В возрастной категории 36-50 лет**

1 место - возможность взять домой книги для чтения – 59 %

2 место – получение необходимой информации – 30 %

3 место – получение новых знаний – 17 %

**В возрастной категории 51 – 60 лет**

1 место - возможность взять домой книги для чтения – 64%

2 место – проведение собственного досуга – 42 %

3 место – общение с людьми – 30 %

**В возрастной категории свыше 60 лет**

1 место - возможность взять домой книги для чтения – 56%

2 место – проведение собственного досуга 55 %

3 место – общение с людьми – 48 %

Как видно из представленных таблиц, ответы на данный вопрос варьируются в зависимости от возраста респондентов. Так для абсолютного большинства респондентов до 35 лет библиотека - источник получения необходимой информации. Спрос на информацию является основным мотивом обращения. Среди молодежи процент респондентов, указавших библиотеку как место для проведения собственного досуга, составил всего 13 %. В старших возрастных категориях этот процент неизмеримо выше - 49 %. Следует отметить, что желание проводить полезный досуг в библиотеке отмечается в комплексе с возможностью взять домой книги для чтения.

На следующий вопрос анкеты: «Из каких источников Вы получаете информацию о мероприятиях библиотеки?» - подавляющее большинство респондентов ответили, что получают информацию непосредственно в библиотеке из афиш и объявлений в библиотеке - 70%. Телевидение как источник получения информации о библиотечных мероприятиях указали 9 % респондентов. Выше процент тех, кто получает информацию о библиотечных мероприятиях из газет и радио. В возрастной категории свыше 51 года – таких 20%. Существенно возросло число пользователей библиотек, получающих информацию о библиотеках и библиотечных мероприятиях через Интернет (библиотечные сайты, страницы в социальных сетях). Среди молодежи такую возможность указали 43% респондентов. Это показывает большой потенциал интернет - рекламы в деле продвижения библиотечных услуг.

Ответы на вопрос «Как часто Вы посещаете библиотеку?» говорят о том, что большинство читателей сохраняют преданность библиотеке, являются ее постоянными читателями. Причем, читатели посещают библиотеку:

1 раз в неделю – 17%

1 раз в месяц - 56 %

2 раза в месяц – 23%

Не смогли определить периодичность своего посещения 4 % респондентов. Это, как правило, те, кто бывают в библиотеке эпизодически. Преимущественное большинство респондентов активно посещают библиотеку.

Далее мы предложили читателям ответить на вопрос: «Укажите, с какими трудностями, неудобствами Вы столкнулись при посещении библиотек?».

Отрадно, что свыше 70% респондентов ответили, что никаких трудностей при посещении библиотек не испытывают. Многие респонденты добавили, что очень довольны оперативностью обслуживания, вежливостью и компетентностью библиотекарей.

Неудобства, которые все же были отмечены некоторыми читателями, касались проблем отдельных библиотек:

- Неудобный режим работы библиотеки (№ 9).

- Отсутствие гардероба (№ 9, 12).

- Недостаток компьютеров для пользователей.

- Требующие ремонта помещения (№2, 4).

Насколько же удовлетворяет читателей работа библиотек? Для оценки удовлетворенности качеством обслуживания в библиотеке респондентам был задан вопрос: «Если Вы пользовались услугами библиотек ранее, то как, по Вашему мнению, изменилась их работа за последнее время?».

Подавляющее большинство читателей - 62 % ответили, что библиотечное обслуживание улучшилось. 24 % считают, что библиотечное обслуживание осталось на прежнем уровне. 14 % респондентов затруднились с ответом. Читатели отметили, что за последнее время обновились интерьеры библиотек, возросло качество и количество библиотечных мероприятий.

Распределение ответов на вопрос анкеты «Что, по Вашему мнению, следует сделать, чтобы улучшить качество оказываемых услуг в данной библиотеке?»:

* Все устраивает - 81%
* Больше приобретать новых книг - 26%
* Улучшить интерьер библиотеки - 2%
* Сделать ремонт - 3%
* Увеличить количество подписных изданий - 11%
* Добавить услугу цветной печати - 3%
* Обновить компьютерный парк - 2%
* Бронирование читателями новых книг (в т.ч. электронных) через Интернет -1%
* СМС-уведомления о задолженности - 1%

Очевидно, что читатели отметили недостатки в работе той библиотеки, пользователями которой они являются. Общее пожелание респондентов, которое не зависело от конкретной библиотеки, – увеличение доли новой литературы в фонде библиотек, увеличение количества подписных периодических изданий.

Муниципальные библиотеки, работая как информационные центры, стараются формировать у читателей творческие, интеллектуальные способности, обеспечивать духовные потребности.

Много интересных предложений было написано при ответе на 11-й вопрос анкеты: «Какие новые услуги Вы хотели бы получить от библиотек в 2016 году?».

Пользователи библиотек предложили организовать:

- услуги ламинирования в библиотеках-филиалах;

- цветной принтер;

- заказ книг на дом через интернет;

- организовать клубы по интересам, курсы иностранных языков;

- встречи с интересными людьми;

- проводить лекции и тематические семинары;

- мини-буфет, кулер с питьевой водой,

- открыть детскую игровую комнату.

**Итоги исследования.**

В результате проведенного исследования мы выявили информационные потребности пользователей библиотек, их интересы. Отрадно, что наши читатели в основной массе считают библиотеку важным учреждением, выполняющим и способным выполнять в будущем самые разнообразные функции. Всеобщая компьютеризация и Интернет не стали адекватной заменой массовым библиотекам, а гармонично вписались и стали одной из составляющих их работы.

У пользователей городских библиотек сложился положительный образ библиотеки, читатели неравнодушны к ее проблемам, для большинства респондентов библиотеки играют важную роль и как источник информации, и как центр общения. Читатели с теплым чувством отзываются об атмосфере, царящей в библиотеке, о доброжелательном отношении библиотекарей к читателям, о профессионализме библиотекарей.

Исследование показало, что без использования в библиотеке новых технологий не может идти речь об оперативном, полном и качественном удовлетворении информационных потребностей населения. Библиотека должна постоянно развиваться и совершенствоваться. Пользователю нужны современные технически оснащенные библиотеки.

Итоги исследования подтверждают, что для более качественного обслуживания населения г. Кирова муниципальными библиотеками необходимо выполнение следующих задач:

- качественное комплектование фондов;

- обновление книжного фонда и периодики;

- внедрение новых технологий во все сферы деятельности;

- обновление интерьера и оборудования; создание современного дизайна.

Необходимо расширить спектр досуговых мероприятий библиотек за счет привлечения специалистов, способных проводить на высоком профессиональном уровне мастер – классы, компьютерные и языковые курсы и.т.д.

Если улучшение материально-технической базы, обновление фондов, ремонт зависят не только от библиотек, то предложения по совершенствованию их культурно – досуговой деятельности, высказанные респондентами, могут и должны быть реализованы.

Полученные данные об ожиданиях пользователей помогут библиотекам гораздо продуктивнее выстраивать взаимоотношения с читателями, определить, куда двигаться дальше на пути внедрения новых информационных технологий и услуг.