**«Качество услуг, предоставляемых муниципальными библиотеками**

**МО «Город Киров» в 2017 году**

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.

Основным методомисследования было выбрано анкетирование.

**Инструментарий исследования** – анкета, состоящая из 11 вопросов, как закрытых, на которые 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 5 по 31 октября 2017 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. Всего в анкетировании приняли участие 809 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:

52,2 % – женщины, 47,8 % – мужчины.

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

18-24 года – 17,9 %

25-35 лет – 18,6 %

36 – 50 лет –21,5 %

51-60 лет – 21 %

Свыше 60 лет – 21 %

Учащиеся, студенты – 9,8%

Работающие – 57,7%

Временно не работающие – 5,3%

Пенсионеры – 33,2%

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 50 лет. Процентное отношение читателей по социальному статусу в сравнении с 2016 годом изменилось: больше стало временно не работающих (2016 –2,7%). Это обусловлено тем, что последствия проблем, затронувших мировые финансовые рынки, отразились на уровне безработицы в России.

**В возрастной категории 18-24 года**

Среднее образование имеют 24 % респондентов

Среднее-специальное – 32 % респондентов

Незаконченное высшее – 20 % респондентов

Высшее - 18 % респондентов

**В возрастной категории 25 – 35 лет**

Среднее образование имеют 5 % респондентов

Среднее–специальное – 38 % респондентов

Незаконченное высшее – 10 % респондентов

Высшее - 47 % респондентов

**В возрастной категории 36-50 лет**

Среднее образование имеют 2 % респондентов

Среднее–специальное – 41 % респондентов

Незаконченное высшее – 6 % респондентов

Высшее - 39% респондентов

**В возрастной категории 51 – 60 лет**

Среднее образование имеют 18 % респондентов

Среднее–специальное – 37% респондентов

Незаконченное высшее – 2% респондентов

Высшее – 42% респондентов

**В возрастной категории свыше 60 лет**

Среднее образование имеют 19 % респондентов

Среднее-специальное – 34 % респондентов

Незаконченное высшее – 2 % респондентов

Высшее – 43 % респондентов

Наибольший процент людей с высшим образованием отмечен в возрастном промежутке от 25 до 35 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 – 61 %

2 место – получение необходимой информации – 44 %

3 место – получение новых знаний – 31 %

**В возрастной категории 25 – 35 лет**

1 место – возможность взять домой книги для чтения – 78 %

2 место – получение необходимой информации – 33 %

3 место – получение новых знаний – 25 %

**В возрастной категории 36-50 лет**

1 место – возможность взять домой книги для чтения – 74 %

2 место – проведение собственного досуга – 21 %

3 место – получение новых знаний – 19 %

**В возрастной категории 51 – 60 лет**

1 место – возможность взять домой книги для чтения – 68%

2 место – проведение собственного досуга – 37 %

3 место – получение необходимой информации – 23 %

**В возрастной категории свыше 60 лет**

1 место – возможность взять домой книги для чтения – 78%

2 место – проведение собственного досуга 35 %

3 место – получение необходимой информации – 28 %

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 19 %. В старших возрастных категориях этот процент неизмеримо выше – 35-37 %. Проведение досуга у респондентов 36-50 лет вышло на второе место, в то время как в прошлом году эта цель посещения библиотеки не попала в тройку приоритетов. 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 (от 25 до 80 лет) ответили, что получают информацию непосредственно в библиотеке из афиш и объявлений в библиотеке – 51%. Это меньше чем в прошлом году (2016 – 70%), так как увеличилось число респондентов, получающих информацию о мероприятиях библиотеки через Интернет – 26%. Среди молодежи от 18 до 24 лет такую возможность указали 42% респондентов, в то время как в возрастной группе старше 60 – только 11%. Это показывает большой потенциал интернет-рекламы в деле продвижения библиотечных услуг. Телевидение как источник получения информации о библиотечных мероприятиях указали 5 % респондентов. Немного выше процент тех, кто получает информацию о библиотечных мероприятиях из газет и радио. В возрастной категории свыше 51 года – таких 7 %.

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 – 23%

1 раз в месяц – 49 %

несколько раз в год – 16%

Не смогли определить периодичность своего посещения 1 % 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 60% 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 (№ 1, 13).

– Недостаток компьютеров для пользователей (№ 12, 13, ЦГБ)

– Требующие ремонта помещения, крыльца (№ 1, 2, 3, 7, 13).

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. 23 % считают, что библиотечное обслуживание осталось на прежнем уровне. 15 % респондентов затруднились с ответом. Читатели отметили, что за последнее время возросло качество и количество библиотечных мероприятий, увеличилось количество клубов для разных категорий пользователей.

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

– Все устраивает – 82%

– Больше приобретать новых книг – 27%

– Улучшить интерьер библиотеки – 6%

– Увеличить количество периодических изданий – 5%

– Сделать ремонт – 3%

– Обновить компьютерный парк – 1%

– Бронирование читателями новых книг (в т.ч. электронных) через Интернет – 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 2018 году?».

Пользователи библиотек предложили организовать:

– 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.