**«Качество услуг, предоставляемых муниципальными библиотеками**

**МО «Город Киров» в 2019 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:**

1. Выявить место библиотеки в жизни населения.
2. Проанализировать степень удовлетворенности читателей организацией работы библиотеки, качеством библиотечного обслуживания.
3. Получить сведения прогностического характера по совершенствованию библиотечного обслуживания населения.
4. Определить тенденции развития информационных потребностей населения.
5. 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 1 ноября по 31 ноября 2019 года.

В нем приняли участие пользователи 17 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 – 100 пользователей
2. Библиотека № 1 им. М.Е. С. Щедрина – 60 пользователей
3. Библиотека № 2 - 40 пользователей
4. Библиотека № 3 «Центр национального общения» - 40 пользователей
5. Библиотека № 4 им. М.Г. Исаковой – 40 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 – 40 пользователей
13. Библиотека № 14 им. Б.А. Порфирьева – 50 пользователя
14. Библиотека № 15 – 15 пользователей
15. Библиотека № 18 им. А.М. Горького – 75 пользователя
16. Библиотека № 20 – 20 пользователей
17. Библиотека № 22 «Благовест» - 25 пользователей

Всего в анкетировании примут участие 770 респондентов.

Необходимо отметить, что данный анализ стал обобщенным анализом результатов анкетирования, проводимого в 17 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:

50,5 % - женщины, 49,5 % - мужчины.

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

18-24 года – 18,5 %

25-35 лет – 19,7 %

36 – 50 лет –19,1 %

51-60 лет –20,5 %

Свыше 60 лет - 22,2 %

Учащиеся, студенты – 11,1%

Работающие – 53,2%

Временно не работающие – 2,7%

Пенсионеры – 33%

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 2018 годом сильно не изменилось: сократилось число временно не работающих (2018 – 7,7%), увеличилось количество пенсионеров (2018 – 27,6%).

**В возрастной категории 18-24 года**

Среднее образование имеют 24 % респондентов

Среднее-специальное – 36 % респондентов

Незаконченное высшее - 23 % респондентов

Высшее – 17 % респондентов

**В возрастной категории 25 – 35 лет**

Среднее образование имеют 10 % респондентов

Среднее–специальное – 37 % респондентов

Незаконченное высшее – 11 % респондентов

Высшее – 42 % респондентов

**В возрастной категории 36-50 лет**

Среднее образование имеют 10 % респондентов

Среднее–специальное – 43 % респондентов

Незаконченное высшее – 4 % респондентов

Высшее – 43 % респондентов

**В возрастной категории 51 – 60 лет**

Среднее образование имеют 19 % респондентов

Среднее–специальное – 37 % респондентов

Незаконченное высшее 4 % респондентов

Высшее 40 % респондентов

**В возрастной категории свыше 60 лет**

Среднее образование имеют 22 % респондентов

Среднее–специальное – 41 % респондентов

Незаконченное высшее – 1 % 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 - получение необходимой информации – 49%

2 место – получение новых знаний – 31%

3 место – возможность взять домой книги для чтения – 18%

**В возрастной категории 25 – 35 лет**

1 место - получение необходимой информации – 42 %

2 место – возможность взять домой книги для чтения – 29 %

3 место – получение новых знаний – 18 %

**В возрастной категории 36-50 лет**

1 место - возможность взять домой книги для чтения – 54 %

2 место – получение необходимой информации – 26 %

3 место – получение новых знаний – 16 %

**В возрастной категории 51 – 60 лет**

1 место - возможность взять домой книги для чтения – 41%

2 место – проведение собственного досуга – 32 %

3 место – общение с людьми – 23 %

**В возрастной категории свыше 60 лет**

1 место - возможность взять домой книги для чтения – 42%

2 место – проведение собственного досуга 35 %

3 место – общение с людьми – 18 %

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 8 %. В старших возрастных категориях этот процент неизмеримо выше - 35%. 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 – 50%. По-прежнему высок процент респондентов, получающих информацию о библиотеках и библиотечных мероприятиях через Интернет (библиотечные сайты, страницы в социальных сетях). Среди молодежи такую возможность указали 53% респондентов, в то время как в возрастной группе старше 60 – 14% (2018 – 12%). Это показывает большой потенциал интернет – рекламы в деле продвижения библиотечных услуг. Телевидение как источник получения информации о библиотечных мероприятиях указали 2% респондентов. Такое же количество респондентов получает информацию о библиотечных мероприятиях из газет и радио.

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 – 20%

Не смогли определить периодичность своего посещения 5 % 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 85% 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, холодно в помещении (№ 9, 24).

Отсутствие гардероба (№ 11)

Недостаток компьютеров для пользователей.

Требующие ремонта помещения (№ 2, 4).

Отсутствие читального зала (№ 15)

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 – 63 % ответили, что библиотечное обслуживание улучшилось. 23 % считают, что библиотечное обслуживание осталось на прежнем уровне. 14 % респондентов затруднились с ответом. Читатели отметили, что за последнее время 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 – 68%

Больше приобретать новых книг – 19%

Увеличить количество подписных изданий – 6%

Улучшить интерьер библиотеки, сделать ремонт – 2%

Добавить услугу цветной печати – 3%

Обновить компьютерный парк – 2%

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 2020 году?».

Пользователи библиотек предложили организовать:

цветной принтер;

оплата услуг банковской картой;

заказ книг на дом через интернет;

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.