

ИТОГИ
анкетирования удовлетворённости населения качеством услуг, оказываемых
муниципальным учреждением
«Коряжемская централизованная библиотечная система»
за 2020 год.

В период с 1 по 15 апреля 2021 года проводилось анкетирование населения в формате онлайн с целью анализа удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых муниципальным учреждением «Коряжемская централизованная библиотечная система».

Анкета была размещена на официальном сайте МУ «Коряжемская ЦБС» <http://kor-cbs.ru>, на странице ВКонтакте «Библиотеки Коряжмы» <https://vk.com/koryzmacbs>. И состояла из 6 закрытых вопросов, на которые респонденту были предложены готовые варианты ответов. В качестве объекта исследований выступали пользователи библиотек города Коряжмы. Анкета включала вопросы о читательском стаже респондента; о мотивации его обращения в библиотеку; о том, как респондент оценивает работу Библиотеки в целом; какой видит ее читатель в будущем.

При проведении анкетирования предстояло:

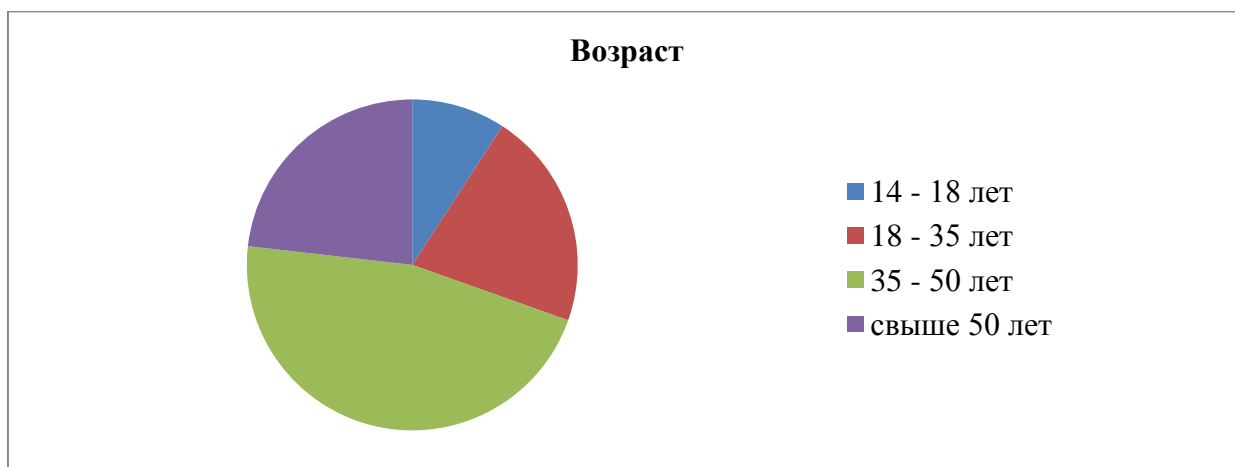
- выявить место библиотеки в жизни населения;
- проанализировать степень удовлетворенности читателей организацией работы библиотеки;
- получить сведения прогностического характера по совершенствованию библиотечного обслуживания населения.
- определить приоритеты деятельности библиотеки на перспективу.

Социально-демографическая характеристика респондентов.

В исследовании приняли участие 207 человек, в основном респонденты женского пола. 88,0 % составляют женщины, 12,0% — мужчины.

Возраст опрошенных варьируется от 14 до 70 лет. В процентном соотношении возрастные группы выглядят следующим образом:

- 14 -18 лет – 9 %
- 18 – 35 лет – 21 %
- 35 – 50 лет – 46 %
- старше 50 лет – 24 %



Около половины опрошенных – 97 человек, что составляет 46 % от общего числа респондентов, являются людьми среднего возраста.

Читательский стаж составляет:

- менее года – 13 %
- от 2–ух до 5–ти лет – 28 %
- от 5–ух до 10–ти лет – 16 %
- от 10–ух до 20–ти лет – 16 %
- свыше 20 лет – 27 %

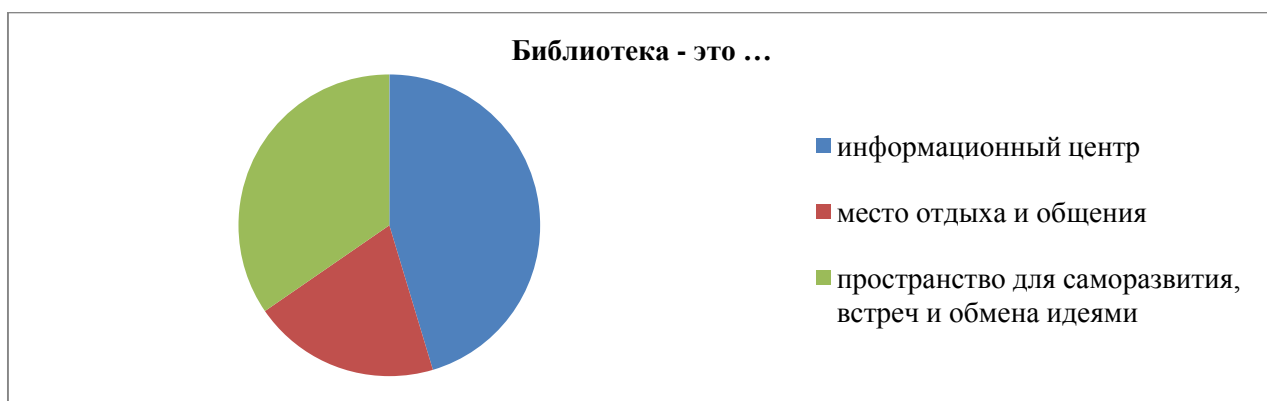


Как видим, самая многочисленная группа среди опрошенных – люди с читательским стажем от 2 до 5 лет, на втором месте – респонденты, посещающие библиотеку свыше 20 лет. Результаты говорят о том, что большинство читателей сохраняют преданность библиотеке, являются ее постоянными читателями.

Особый интерес для организаторов представляли ответы читателей, раскрывающие отношение к библиотеке: «Для Вас библиотека – это...»

Как же воспринимают библиотеку приходящие в нее читатели?

- информационный центр – 63 %
- место общения и отдыха – 28 %
- это пространство для саморазвития, встреч и обмена идеями – 48 %
- другое _____



Для абсолютного большинства респондентов (63 %) «Библиотека – информационный центр». Спрос на информацию является основным мотивом обращения. Но книги, чтение – не единственное, что привлекает население в библиотеку. Каждый второй считает ее пространством для саморазвития, встреч и обмена идеями храмом культуры, а каждый третий - местом общения и отдыха.

Отвечая на вопрос анкеты «Что привлекает Вас в Библиотеках Коряжмы?» большинство респондентов отметили, что это «квалифицированность и доброжелательность сотрудников», «уютная остановка», а также «организация и проведение мероприятий».

- квалифицированность и доброжелательность сотрудников – 36 %
- уютная атмосфера – 26 %
- универсальность фондов – 9 %
- наличие клубов – 1 %
- мероприятия (викторины, игры, вечера и т.д.) – 26 %
- всё вышеперечисленное – 56 %



Все участники анкетирования являются пользователями веб – страницы (сайта) МУ «Коряжемская ЦБС?». Практически все разделы сайта в равном отношении востребованы виртуальными пользователями, лишь раздел «Читателям» отмечен около половины опрошенных.

- о ЦБС – 34 %
- афиша – 55 %
- читателям – 48 %
- ресурсы – 21 %
- краеведение - 26 %



Таким образом, правильно организовав свой сайт, библиотека, с точки зрения пользователей, становится привлекательной; с точки зрения самой библиотеки – помогает посетителям ориентироваться в огромном потоке информации, а так же привлекает новых пользователей. Тем самым, библиотека решает свои традиционные задачи, но на самом современном, более эффективном, отвечающем требованиям времени и уровне.

На следующий вопрос анкеты: «Какие услуги Библиотек Коряжмы Вами наиболее востребованы?» однозначные ответы дал каждый второй респондент. У читателей при посещении библиотеки есть конкретная цель. Немалая часть

респондентов отметила несколько позиций, значит и цели посещения разнообразны.

Были получены следующие ответы:

- получение документов (книг, журналов) - 74 %
- работа с документами – 10 %
- доступ к интернету – 13 %
- справки и консультации – 15 %
- посещение мероприятий – 69 %



Распределение ответов превышает 100%, т.к. респонденты отмечали не одну, а несколько позиций.

Отвечая на вопрос «Что мешает Вам чаще посещать Библиотеки города?», более 70 % опрошенных сошлись во мнении, что ничего не мешает. Но всё же остаются проблемы – это «отсутствие доступа в фонды», «недостаточное количество книг современных авторов», а также «неудобный график работы».

- отсутствие доступа в фонды - 7 %
- недостаточное количество книг современных авторов – 7 %
- неудобный график работы – 11 %
- ничего не мешает – 76 %



Итоги исследования.

Итоги помогли представить объективную оценку деятельности, сделать свои конкретные выводы по дальнейшему совершенствованию рабочего процесса. У населения города сложился положительный образ библиотек, для большинства респондентов библиотеки играют важную роль и как источник информации, и как центр общения.

Библиотеки города, работая как информационные центры, стараются формировать у читателей творческие и интеллектуальные способности, обеспечивать духовные потребности. Культурно - досуговая деятельность играет важную роль в работе библиотек, поэтому не случайно 69 % респондентов отметили эту деятельность как приоритетную. Результаты исследования подтверждают необходимость проведения в Библиотеках города разнообразной и активной досуговой деятельности, выбирая наиболее актуальные и интересные темы, используя нестандартные формы работы, чтобы увеличить посещаемость возрастной категории, которую составляют читатели от 14 до 35 лет.

Таким образом, подводя итоги анкетирования можно сделать вывод, что 100 % населения удовлетворены качеством услуг, оказываемых муниципальным учреждением «Коряжемская централизованная библиотечная система».

Для дальнейшего развития МУ «Коряжемская централизованная библиотечная система» и совершенствования библиотечного дела необходимо:

- наращивать темпы увеличения финансирования на обновление книжного фонда и на оформление подписки на периодические издания;
- обновлять компьютерный парк и материально-техническую базу с целью создания комфортных условий для пользователей;
- развивать культурно – просветительскую деятельность через работу клубов, организацию и проведение мероприятий.

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