



УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ ЧИТАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СТАВРОПОЛЬСКОЙ КРАЕВОЙ ДЕТСКОЙ БИБЛИОТЕКИ ИМ. А.Е. ЕКИМЦЕВА

Итоги социологического исследования



Министерство культуры Ставропольского края
Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края
«Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева»

**УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ
ЧИТАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
СТАВРОПОЛЬСКОЙ КРАЕВОЙ
ДЕТСКОЙ БИБЛИОТЕКИ
ИМ. А.Е. ЕКИМЦЕВА**

Итоги социологического исследования

Ставрополь
2021

ББК 78.37

УЗ1

Составитель: Пустовалова Анастасия Владимировна, главный библиограф научно-методического отдела.

УЗ1 Удовлетворённость читателей деятельностью Ставропольской краевой детской библиотеки им. А.Е. Екимцева: итоги социологического исследования / ГБУК «СКДБ им. А. Е. Екимцева», НМО. – Ставрополь, 2021. – 21 с. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – Текст: электронный.

В издании представлены итоги социологического исследования, направленного на изучение уровня удовлетворенности читателей деятельностью Ставропольской краевой детской библиотеки им. А.Е. Екимцева.

Документ составлен на основе анализа ответов на анкетные вопросы о деятельности библиотеки по организации информационно-библиотечного обслуживания детей и их родителей.

Издание адресовано руководителям и специалистам библиотечных систем, руководителям муниципальных органов культуры Ставропольского края.

355035 Ставрополь, ул. Мира, д. 382
© ГБУК СК «СКДБ им. А.Е.Екимцева»

Введение

Современная ситуация, сложившаяся в обществе, характеризуется снижением интереса к чтению и посещению библиотек в целом среди детей и подростков. Ни для кого не секрет, что всемирная паутина отбила часть читательской аудитории у библиотек. На смену бумажным носителям пришли электронные документы, пришла эра Интернета. Но только в библиотеке можно найти достоверную информацию. Чтобы отвечать требованиям читателей и не потерять их, библиотека должна идти в ногу со временем – быть интересной для своих пользователей.

Мониторинг общественного мнения важен для библиотечных специалистов, т.к. позволяет в дальнейшем планировать работу с учётом интересов и потребностей пользователей. Ожидается, что результаты исследования послужат основой для анализа современного состояния библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения в СКДБ им. А.Е. Екимцева, выявления проблем и совершенствования деятельности библиотеки.

Социологическое исследование

Целью иницируемого социологического исследования стало определение уровня комфортности пребывания пользователей Ставропольской краевой детской библиотеки им. А.Е. Екимцева, удобства ее графика работы, доступности получения дополнительных услуг, удобства пользования электронными сервисами.

Задачами исследования было:

- проведение мониторинга уровня удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых СКДБ им. А.Е. Екимцева;
- выявление факторов, влияющих на уровень удовлетворенности пользователей СКДБ им. А.Е. Екимцева качеством библиотечного обслуживания;
- выявление показателей, влияющих на снижение качества библиотечных услуг;
- определение степени соответствия библиотечных услуг запросам и ожиданиям читателей СКДБ им. А.Е. Екимцева;
- разработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности СКДБ им. А.Е. Екимцева по оказанию библиотечных и сервисных услуг.

Социологическое исследование, направленное на выявление уровня удовлетворенности читателей деятельностью СКДБ им. А.Е. Екимцева было запланировано на III – IV квартал 2020 г. В этот период была проведена работа по выявлению аудитории респондентов, построению целей и задач исследования, составлению анкеты для опроса. В подготовительный этап изучен массив печатных и электронных документов по библиотечной социологии. Наиболее интересными и ценными стали учебно-методические пособия: Крейденко В. С. «Библиотечные исследования», Стефановской Н. А. «Социологические исследования чтения: теория, методика, практика», Бутенко И. А. «Как провести прикладное исследование?». Большой массив информации представлен в продолжающихся сборниках статей «Социолог и психолог в

библиотеке» и «Библиотечные социологи и психологи представляют: программы, методики, исследования».

В социологическом исследовании в роли метода исследования использовался анкетный опрос. Была разработана анкета, состоящая из 25 вопросов, построенных как закрытые – анкетные вопросы, на которые респонденту были предложены готовые варианты ответов, так и открытые, где респонденты должны были сформулировать самостоятельно ответ и записать его в специально отведенной для этого графе.

Целевой аудиторией для опроса определены читатели-дети и читатели-родители.

Анкета была разделена на группы (блок-схемы) показателей:

- режим работы библиотеки в сравнении с потребностью пользователей;
- качество и комфортность библиотечного обслуживания;
- доступность получения дополнительных услуг;
- удобство пользования электронными сервисами.

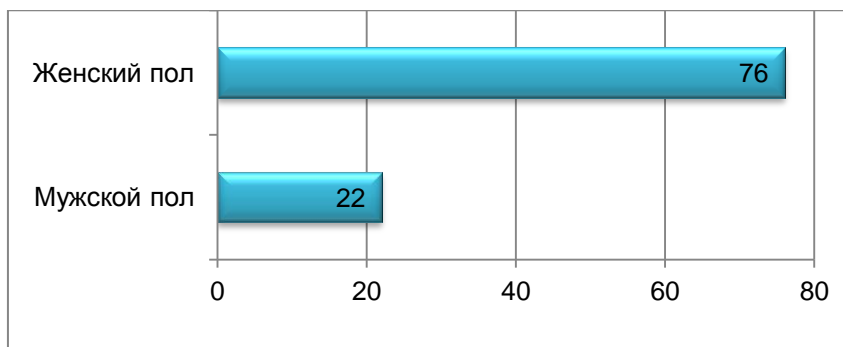
Процедура анкетирования проходила в стенах Ставропольской краевой детской библиотеки им. А.Е. Екимцева с августа 2020 по апрель 2021 г.

Анкеты были распространены для заполнения сотрудниками библиотеки в отделах обслуживания читателей библиотеки. Число распространённых анкет – 100.

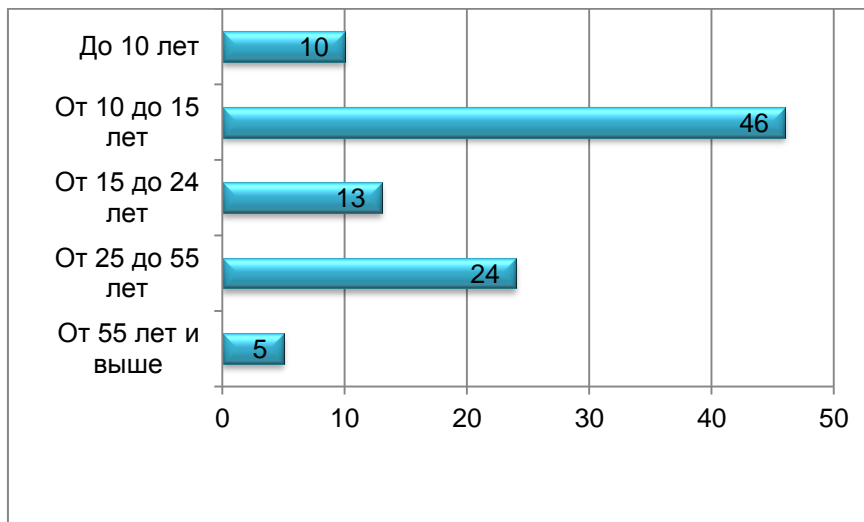
Респонденты опрашивались в отделе библиотечного обслуживания, у сектора регистрации читателей и возле гардероба.

Результаты исследования

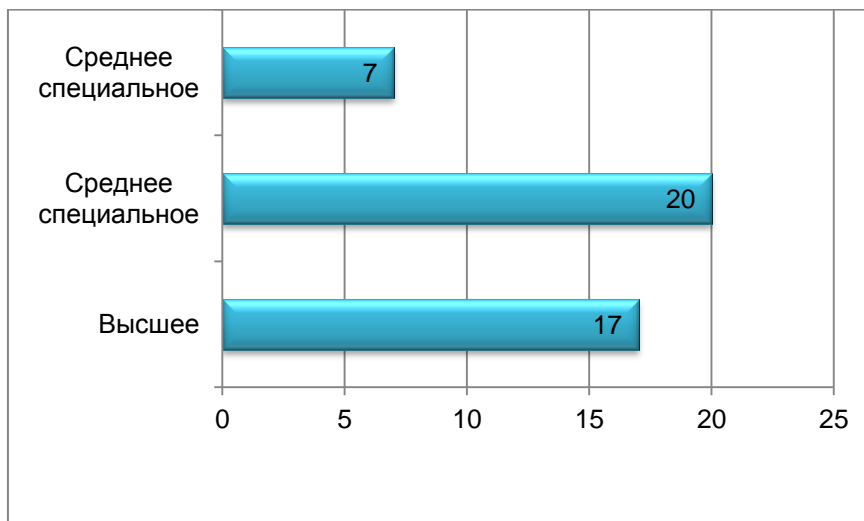
По итогу, в исследовании было опрошено 98 человек. Из них 76 – читатели женского пола (78%), 22 человека – мужского (22%).



По возрастному цензу респонденты разделились следующим образом: до 10 лет – 10 человек (10%); от 10 до 15 лет – 46 человек (47%); от 15 до 24 лет – 13 человек (13%); от 24 до 55 лет – 24 человека (24%); от 55 лет и выше – 5 человек (6%).



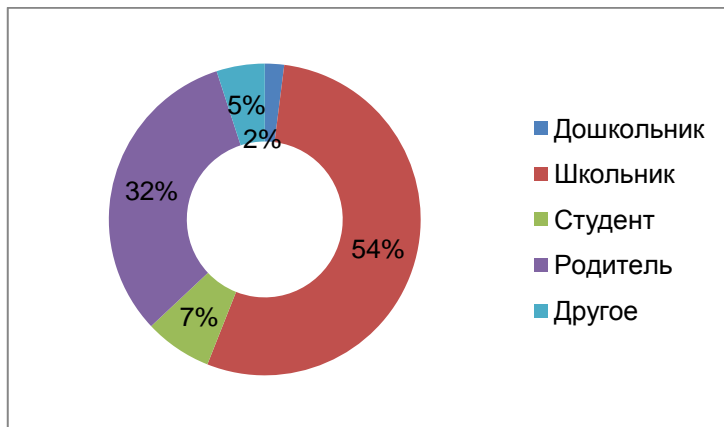
Среди них среднее образование имеют 7 человек (7%), среднее специальное – у 20 человек (20%) и высшее – у 17 человек (13%). Остальная часть опрашиваемых (54 человека) – дошкольники и школьники, которые пока только получают образование.



Ответы на первый вопрос анкеты, к какой категории читателей относятся опрашиваемые, распределились следующим образом:

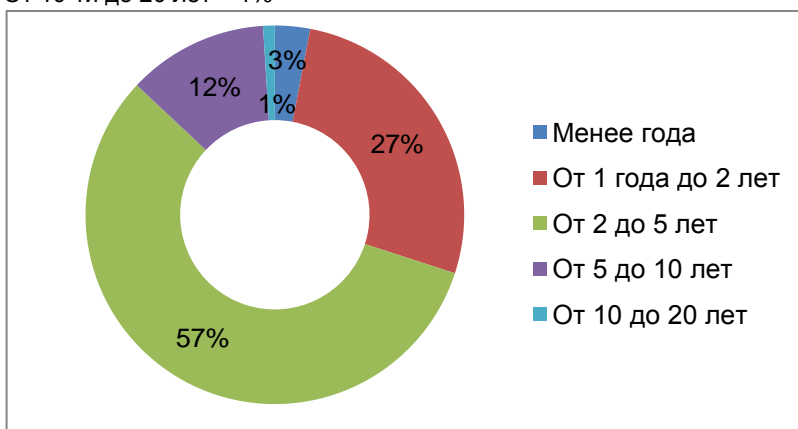
- Дошкольник – 2%
- Школьник – 54%
- Студент – 7%
- Родитель – 32%

Среди вариантов ответов были также «Бабушка» и «Дедушка» – 5%. Все категории читателей в той или иной степени приняли участие в социологическом опросе.



Ответы на вопросы о читательском стаже у респондентов распределились так:

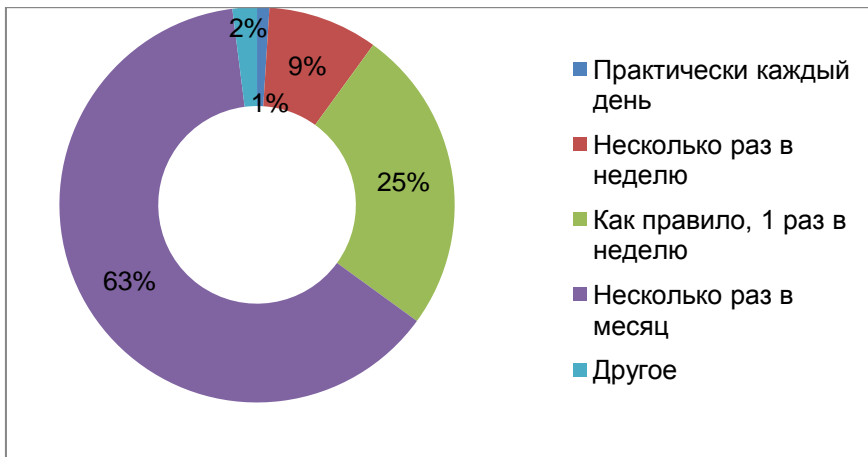
- Меньше года – 3%
- От 1 года до 2-х лет – 27%
- От 2-х до 5-ти лет – 57%
- От 5-ти до 10 лет – 12%
- От 10-ти до 20 лет – 1%



На вопрос «**Как часто Вы посещаете нашу библиотеку?**» опрашиваемые ответили следующим образом:

- Практически каждый день – 1%
- Несколько раз в неделю – 9%
- Как правило, 1 раз в неделю – 25%
- Несколько раз в месяц – 63%

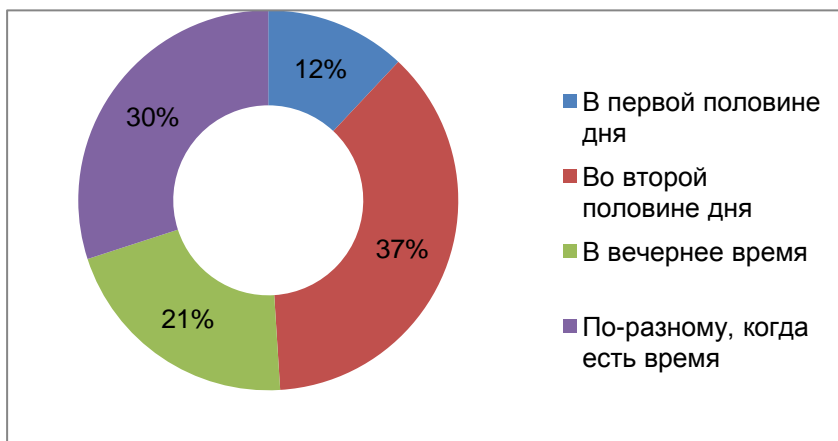
Среди других вариантов ответов были «*Посещаю библиотеку один раз в месяц*» и «*Один раз в два месяца*» – 2%.



В ходе опроса выяснилось, что опрашиваемые **обычно посещают библиотеку**:

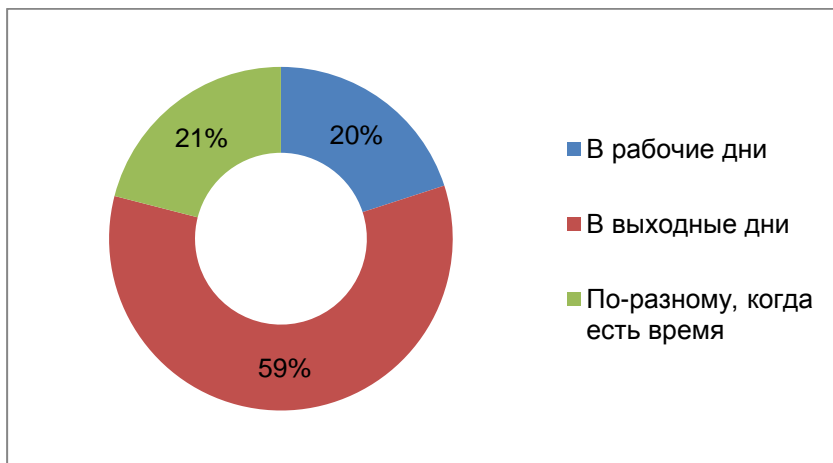
- В первой половине дня – 12%
- Во второй половине дня – 37%
- В вечернее время – 21%
- По-разному, когда есть время – 30%

Среди прочих ответов было: «*Когда удобно, тогда и посещаю*».



Чаще всего это происходит:

- В рабочие дни – 20 %
- В выходные дни – 59%
- По-разному, когда есть время – 21%



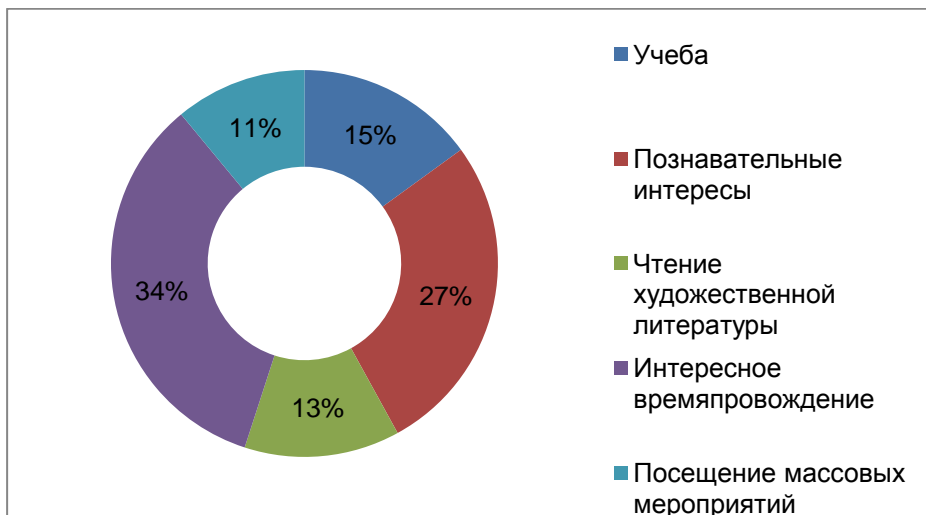
На основании изложенного выше можно сделать вывод, что в целом посетителей устраивает график работы краевой детской библиотеки. Становится понятно, что многие пользователи не имеют возможности приходить в библиотеку в рабочие дни, а посещают ее именно в выходные.

На вопрос о том, **посещают ли респонденты другие библиотеки**, было дано всего три ответа. Среди них были названы Ставропольский библиотечный филиал №13, Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова и электронные библиотеки. Обусловлено это тем, что среди респондентов есть студенты и старшеклассники.

Целями посещения библиотеки респондентов являются:

- Учеба – 15%
- Познавательные интересы – 27%
- Чтение художественной литературы – 13%
- Интересное времяпровождение – 34%
- Посещение массовых мероприятий – 11%

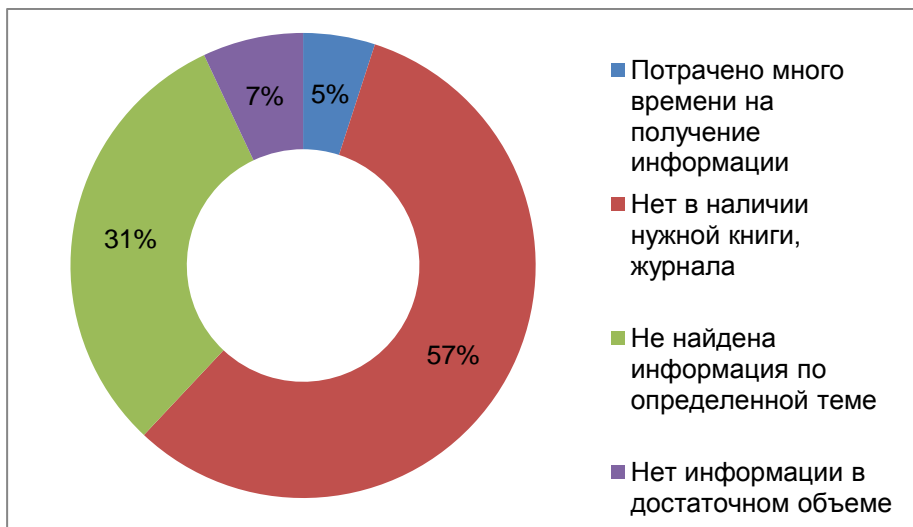
Среди других ответов: *«Интересен поиск научных книг»* и *«Посещаю кружок бисероплетения»*.



На вопрос «Ваши ожидания от посещения библиотеки чаще всего не оправдываются, если...»:

- Потрачено много времени на получение нужной информации – 5%
- Нет в наличии нужной книги, журнала – 57%
- Не найдена информация по определенной теме – 31%
- Нет информации в достаточном объеме – 7%

Среди других ответов: «Ожидания оправдываются всегда» и «Я особо не расстраиваюсь».



Все респонденты удовлетворены условиями оказания услуг в Ставропольской краевой детской библиотеке им. А.Е. Екимцева. Библиотека постоянно расширяет спектр предлагаемых услуг, повышает качество проведения массовых мероприятий с помощью презентационных, интерактивных форм информационно-просветительской и культурно-досуговой работы, комплектует фонд библиотеки новыми документами.

Для комфортности пребывания в библиотеке респондентам необходимо:

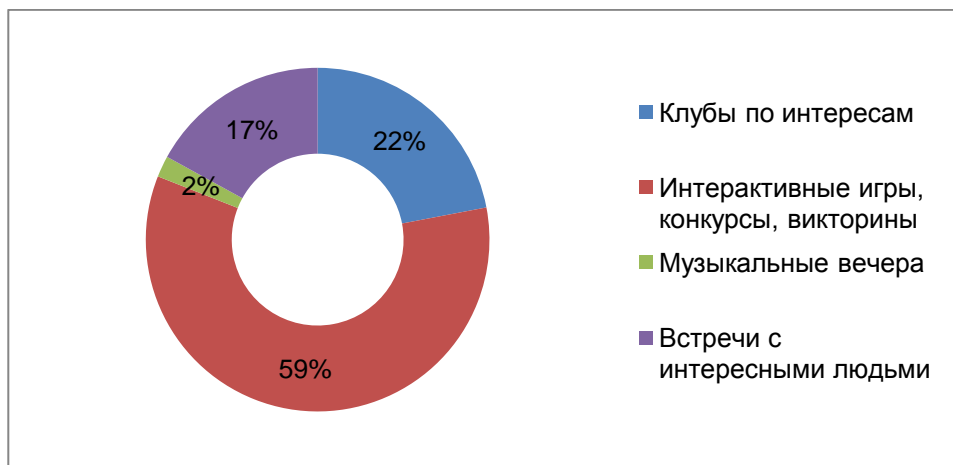
- Тишина в зале – 17%
 - Доброжелательность библиотекаря – 39%
 - Индивидуальное, обособленное место работы – 20%
 - Наличие зон отдыха – 17%
 - Пеленальный столик – 0%
 - Доступ ко всем видам носителей (книги, журналы, электронные носители) в одном зале – 4%
 - Максимальное приближение к читательским местам ксерокса, сканера, принтера и др. услуг, позволяющих быстро перевести информацию в удобный для использования вид – 3%
- Среди других ответов были: «Доступный Wi-fi» и «Наличие нужных книг».



Данные результаты позволяют сделать вывод, что в целом библиотека обеспечивает своим пользователям комфортное пребывание. Показатель удовлетворенности является высоким, благодаря постоянной работе по улучшению организации библиотечного пространства: отдельных зон для групповой и индивидуальной работы, проведения культурных мероприятий, выставок, возможности получения услуг с использованием сети Интернет. Соблюдаются санитарно-гигиенические нормы содержания помещений, обеспечивается доступ к питьевой воде и т.д.

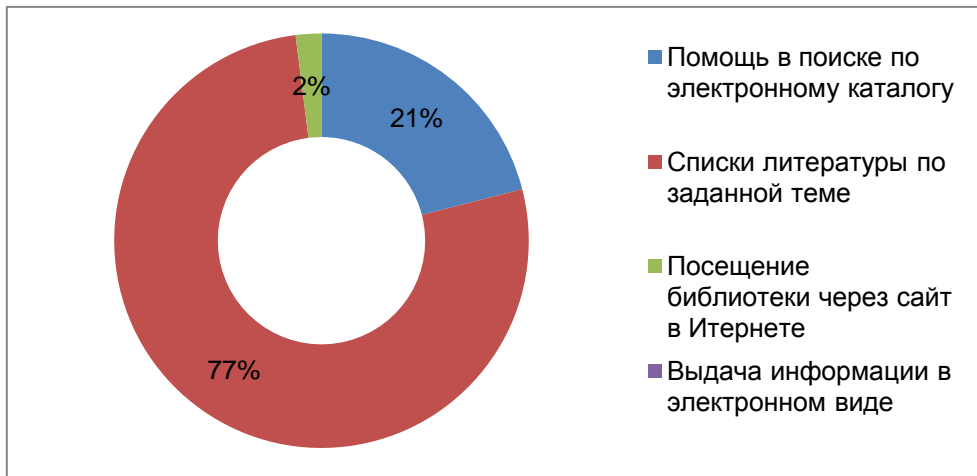
На вопрос **«Какие формы досуговой работы наиболее привлекательны для Вас в библиотеке?»**, были даны ответы:

- Клубы по интересам – 22%
- Интерактивные игры, конкурсы, викторины – 59%
- Музыкальные вечера – 2%
- Встречи с интересными людьми – 17%



Анализ ответов на вопрос **«Какие формы информационного обслуживания наиболее привлекательны для Вас?»** дал следующие результаты:

- Помощь в поиске по электронному каталогу – 21%
- Списки литературы по заданной теме – 77%
- Посещение библиотеки через сайт в Интернете – 2%
- Выдача информации в электронном виде – 0%



На вопрос «Какие направления работы библиотеки для Вас кажутся наиболее привлекательными?» даны ответы:

- Обучение информационному поиску – 10%
- Расширение спектра информационных услуг – 16%
- Создание центров интеллектуального творчества – 49%
- Создание центров социальной и психологической помощи – 25%



На предложение указать, какие направления работы, не охваченные анкетой, были бы привлекательны для респондентов, читатели дали такие ответы:

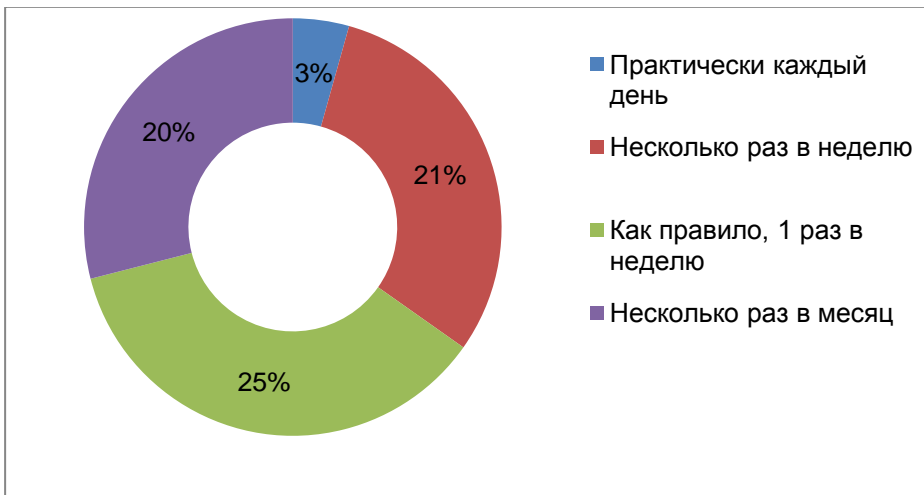
- *Создайте поэтический кружок*
- *Откройте семейный клуб*
- *На хватает продленки*
- *Хочется, чтобы просто был широкий выбор книг*
- *Интересны индивидуальные консультации с библиотекарем*
- *Хочется, чтобы в библиотеке были курсы поваров, обучение кулинарному мастерству.*

Веб-сайт является важной составляющей деятельности современной библиотеки. Он формирует новые возможности взаимодействия с целевой аудиторией – пользователями. На ряд вопросов, касающихся работы сайта библиотеки, были также даны ответы.

По поводу **частоты посещения сайта библиотеки** выяснилось, что респонденты посещают его:

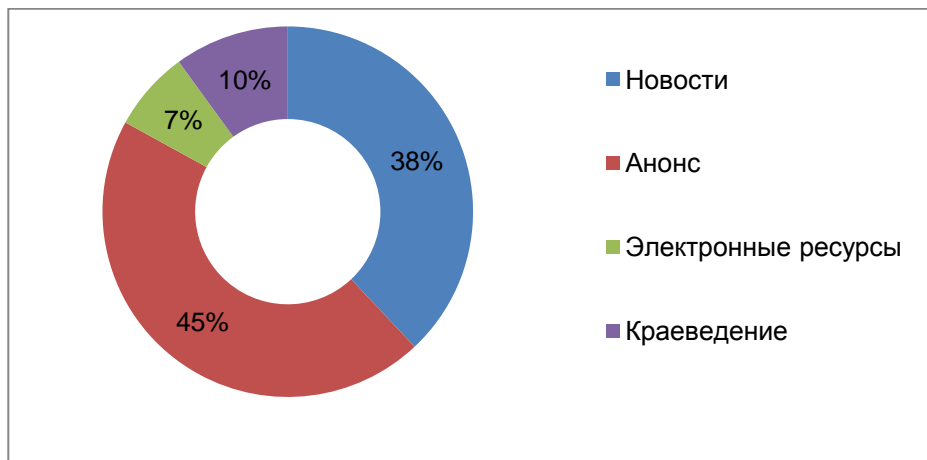
- Практически каждый день – 3%
- Несколько раз в неделю – 21%
- Как правило, 1 раз в неделю – 25%
- Несколько раз в месяц – 20%
- Несколько раз в год – 31 %

Один человек отметил, что *никогда не посещал сайт библиотеки*.



На вопрос **«Если Вы посещаете сайт библиотеки, какие его разделы Вы просматриваете?»** ответили так:

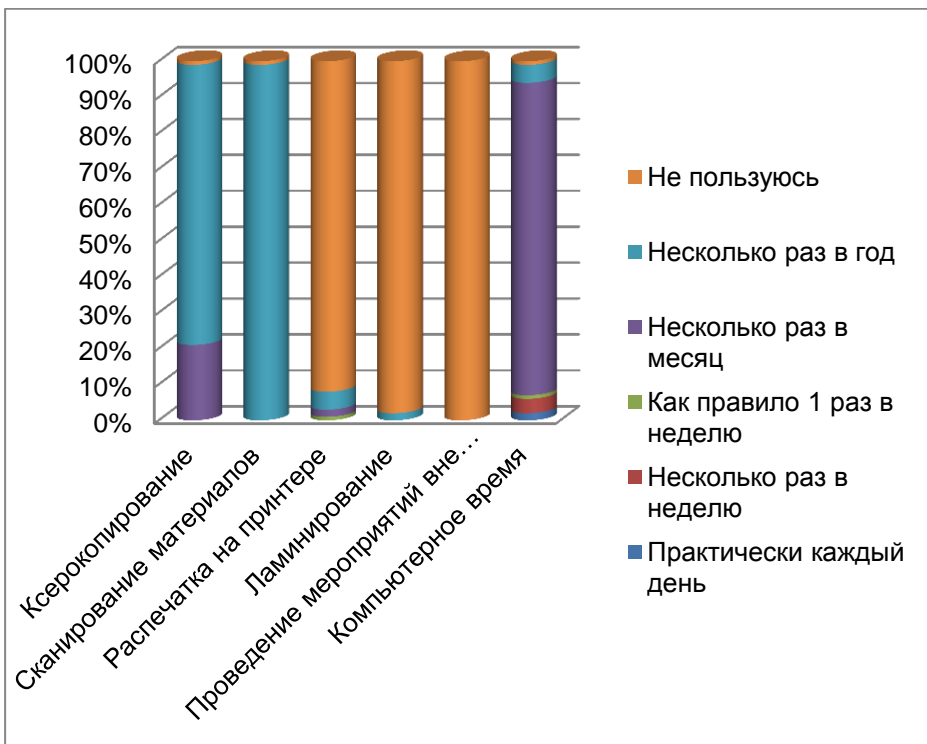
- Новости – 38%
- Анонс – 45%
- Электронные ресурсы – 7%
- Краеведение – 10%
- Среди других ответов: *«Время работы», «Я их не просматриваю».*



Активность посещения сайта библиотеки, конечно, оставляет желать большего, но некоторые пользователи, в силу возраста, еще не готовы получать информацию только через сайт, им необходимы и другие формы информирования и оповещения.

Ответы на вопрос «**Пользуетесь ли Вы платными услугами?**» расположились следующим образом:

№ п/п	Платные услуги	Периодичность использования					
		Практически каждый день	Несколько раз в неделю	Как правило, 1 раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не пользуюсь
1.	Ксерокопирование	-	-	-	21%	78%	1%
2.	Сканирование материалов	-	-	-	-	99%	1%
3.	Распечатка на принтере	-	-	1%	2%	5%	92%
4.	Ламинирование	-	-	-	-	2%	98%
5.	Проведение культурно-массового мероприятия вне стен библиотеки	-	-	-	-	-	100%
6.	Компьютерное время	2%	4%	1%	87%	5%	1%



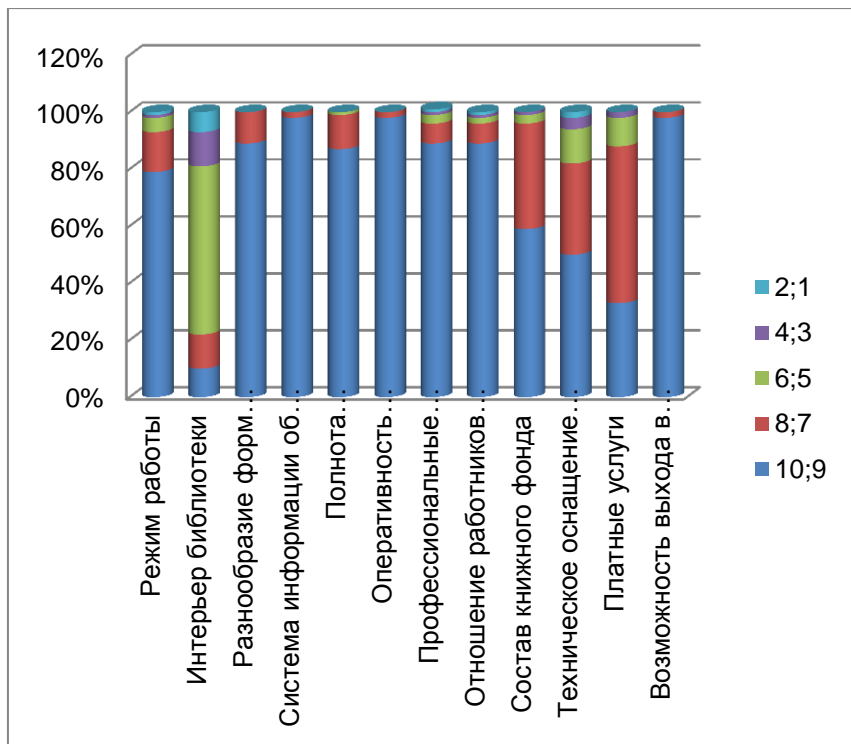
Наиболее востребованные дополнительные платные услуги у пользователей: компьютерное время, ксерокопирование, сканирование материалов, распечатка на принтере. Очень редко пользуются услугами ламинирования. И абсолютно никто из опрошенных не пользовался услугами проведения культурно-массовых мероприятий вне стен библиотеки.

В качестве причин редкого обращения к получению платных дополнительных услуг могут быть обозначены:

- низкий уровень информированности о возможности получения дополнительных услуг;
- нежелание оплаты услуги.

На просьбу **дать ту оценку, которая в наибольшей степени отвечает представлениям пользователей о качестве выполненной услуги, и выставить баллы в таблице по 10-балльной шкале**, респонденты дали следующую реакцию:

№ п.п.	Оценочный показатель	Оценка				
		10-9	8-7	6-5	4-3	2-1
1.	Режим работы	79%	14%	5%	1%	1%
2.	Интерьер библиотеки	10%	12%	59%	12%	7%
3.	Разнообразие форм работы	89%	11%	-	-	-
4.	Система информации об услугах библиотеки	98%	2%	-	-	-
5.	Полнота предоставляемой информации	87%	12%	1%	-	-
6.	Оперативность обслуживания	98%	2%	-	-	-
7.	Профессиональные качества библиотекаря	89%	7%	3%	1%	-
8.	Отношение работников библиотеки к читателям	89%	7%	2%	1%	1%
9.	Состав книжного фонда, обеспеченность журналами и газетами	59%	37%	3%	1%	-
10.	Техническое оснащение библиотеки	50%	32%	12%	4%	2%
11.	Платные услуги	33%	55%	10%	2%	-
12.	Возможность выхода в Интернет	98%	2%	-	-	-



Анализ полученных данных показал, что пользователей привлекает в библиотеке, прежде всего, доброжелательный и компетентный специалист, его профессиональная культура: образованность, приветливость и информированность, вежливость, гибкость в общении, а также комфортная атмосфера в библиотеке и, как следствие всего выше перечисленного, получение необходимой информации и сервисных услуг.

Пользователи хотят улучшения технического оснащения библиотеки, обновления фондов. Высокий показатель удовлетворенности качеством предоставления библиотечно-информационных услуг выражает восприятие пользователей удовлетворенностью обслуживанием в библиотеке в целом.

Помимо вопросов в анкете была дана возможность респондентам изложить свои предложения по улучшению качества условий оказания услуг в библиотеках. В этом разделе респонденты высказали слова благодарности за организацию работы библиотек. Среди **характеристик услуг или условий работы библиотеки, которые больше всего нравятся** респондентам, выделены:

- Нет перерыва в работе библиотеки
 - Отличное обслуживание
 - Есть возможность выхода в Интернет
 - Отличные профессиональные качества библиотекаря
 - Оперативность обслуживания
 - Хорошее отношение работников библиотеки к читателям
 - Удобный график работы
 - Наличие услуг по ксерокопированию
 - Сроки выполнения заявки
 - Универсальность фонда
 - Доступный компьютерный зал
 - Доброжелательность персонала библиотеки
 - Кружок «Очумелые ручки»
 - Разнообразные мероприятия в библиотеке
- Среди **характеристик услуг и условий работы библиотеки, которые больше всего не нравятся** респондентам, выделены:

- Суббота – нерабочий день
- Техническое оснащение библиотеки
- Неинтересные мероприятия
- Платные услуги
- Устаревший и неинтересный дизайн библиотеки
- Неудобный режим работы
- Плохое освещение
- Отсутствие комфортных мест для чтения

Большинство респондентов отметило неудовлетворенность книжным фондом, репертуаром периодических изданий, технической оснащенностью библиотек. И, как выявил опрос, респондентов не устраивают платные услуги.

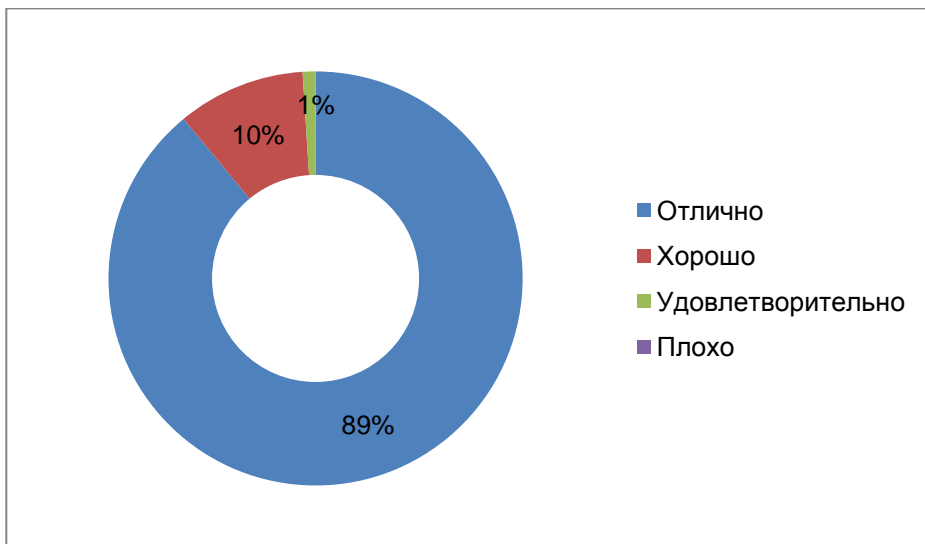
На предложение **выделить одно положительное изменение в работе библиотеки, которое хотели бы видеть респонденты**, были даны ответы:

- Использование современных интерактивных игр
- Приобретение новых и интересных книг и журналов
- Новый ремонт и улучшенный дизайн библиотеки
- Современное техническое оснащение библиотеки

- *Наличие специально оборудованных мест для чтения*
- *Возможность самостоятельно выбирать книги*
- *Работа библиотеки по субботам*
- *Наименьшее количество санитарных дней в библиотеке*

На вопрос «**Как бы Вы оценили условия работы и качество услуг, которыми Вы воспользовались сегодня?**» респонденты ответили так:

- Отлично – 89%
- Хорошо – 10%
- Удовлетворительно – 1%
- Плохо – 0%



Работу на «отлично» и «хорошо» в совокупности оценили 99% читателей, которые удовлетворены качеством предоставления библиотечно-информационных услуг и условиями работы в библиотеке.

В заключение анкеты респондентов попросили **в свободной форме дать предложения по совершенствованию работы библиотеки**. И результатами этого стали советы:

- *Просьба приобретать еще больше новых книг*
- *Все устраивает в работе библиотеки*
- *Хочется больше разнообразных и интересных мероприятий*
- *Хочется нового интерьера и новых интересных книг*
- *Хотелось бы, чтобы в библиотеке открылись курсы для дошколят «Подготовка к школе»*
- *Оборудовать место для детских игр и развлечений*
- *Библиотека – супер!*
- *Все и так хорошо!*
- *Расширить помещение, поменять интерьер библиотеки на более современный*

- Хотелось бы больше конкурсов и разных мероприятий.

Таким образом, если улучшение материально-технической базы, обновление фондов, ремонт и т.д. зависят не только от библиотеки, то предложения по улучшению деятельности, высказанные респондентами, библиотека вполне может решить.

Выводы

Социологическое исследование позволило в целом определить соответствие комплекса библиотечно-информационных услуг потребностям населения для улучшения качества библиотечно-информационного обслуживания. В ходе исследования выявлены конкретные проблемы.

Полученные ответы респондентов позволили сделать следующие выводы:

1. Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева играет важную роль в общественном сознании и устойчиво востребована целевой аудиторией пользователей. Большинство респондентов находят необходимую им информацию в библиотеке.
2. Выявлена важность для читателей современных услуг и инновационных форм обслуживания. Ими востребованы комплексные культурно-просветительские мероприятия с широким охватом участников.
3. Качество библиотечно-информационного обслуживания пользователей находится на достаточно высоком уровне и соответствует потребностям пользователей.
4. Очень высоко оценили читатели профессиональные качества библиотекаря, отношение работников библиотек к читателям, оперативность обслуживания.

Вместе с тем исследование выявило ряд проблем:

1. Отсутствие новых книг и журналов было названо одним из главных факторов, не удовлетворяющих респондентов.
2. Техническое оснащение библиотеки и интерьер не отвечают современным требованиям и нуждаются в постоянном совершенствовании.

На основании полученных результатов библиотеке необходимо:

1. При комплектовании книжного фонда учитывать данные социологического предпочтений пользователей, их неудовлетворённые запросы.
2. Обновить традиционную деятельность и применять в обслуживании пользователей инновационные формы мероприятий.
3. Обеспечить качественную рекламу библиотечных услуг, используя средства связи и массовой информации, социальные сети.
4. Проводить регулярный мониторинг общественного мнения о качестве условий оказания услуг в библиотеке.
5. Учитывать в работе предложения, замечания, пожелания пользователей с целью повышения качества условий оказания библиотечных услуг, в том числе, оперативности и эффективности реагирования на запросы.
6. Проводить в библиотеке разнообразную и активную досуговую деятельность, выбирать наиболее актуальные и интересные темы, использовать нестандартные формы работы.

7. Обратить внимание на более широкую и качественную рекламу работы клубов, массовых мероприятий, СБА библиотеки.

Итоги исследования

Подводя общий итог социологического исследования, следует констатировать следующее.

У населения города сложился положительный образ детской библиотеки, читатели неравнодушны к проблемам библиотеки, для большинства респондентов библиотека играет важную роль и как источник информации, и как центр общения. Читатели, отмечая недостатки в работе, все-таки 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 детского населения. Библиотека должна постоянно развиваться и совершенствоваться. Пользователю нужны технически оснащенные, современные библиотеки.

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