

Результаты социологического исследования «Качество и доступность библиотечных услуг» (2024 год)

В апреле-мае 2024 года отделом научно-методической работы и социологических исследований Государственного бюджетного учреждения Донецкой Народной Республики «Донецкая республиканская универсальная научная библиотека имени Н.К. Крупской» было проведено социологическое исследование «Качество и доступность библиотечных услуг», цель которого – улучшение библиотечного обслуживания.

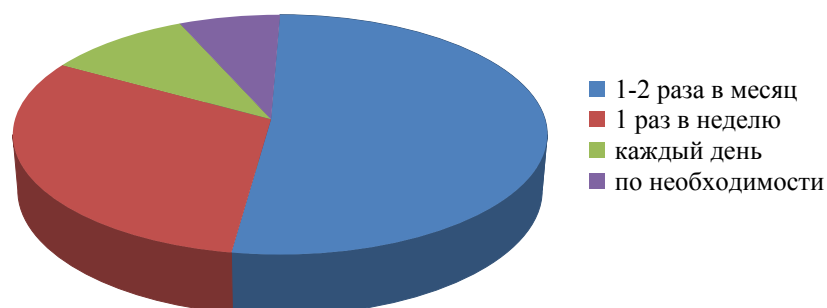
Базой проведения исследования выступили общедоступные библиотеки городских и муниципальных округов Донецкой Народной Республики. Использовался метод анкетного опроса. Было распространено, собрано, а затем обработано 1000 анкет. Анкета состояла из 10 вопросов.

Основу библиотечной деятельности составляет предоставление пользователям библиотек и другим заинтересованным лицам библиотечно-информационных услуг. Качество услуг сегодня рассматривается как фактор успеха. Поэтому важно было выявить мнения пользователей о качестве предоставляемых библиотекой услуг.

Согласно ответам на первые два вопроса, большинство опрошенных является постоянными пользователями данной библиотеки (87,5%), 11,5 % респондентов пользуются и другими библиотеками и 0,8 % – совсем не пользуются услугами библиотек. Опрошенные оказались достаточно активными: 52,3% посещают библиотеки один-два раза в месяц, 30,4 % – один раз в неделю; каждый день – 9,9%; по необходимости – 6,9% (см. рис. 1).

Рис. 1

Как часто Вы посещаете библиотеку (в %)



Проанализировав данные в разрезе возрастного состава, видно, что чаще посещают библиотеку люди старше 50 лет, реже – пользователи от 15 до 35 лет.

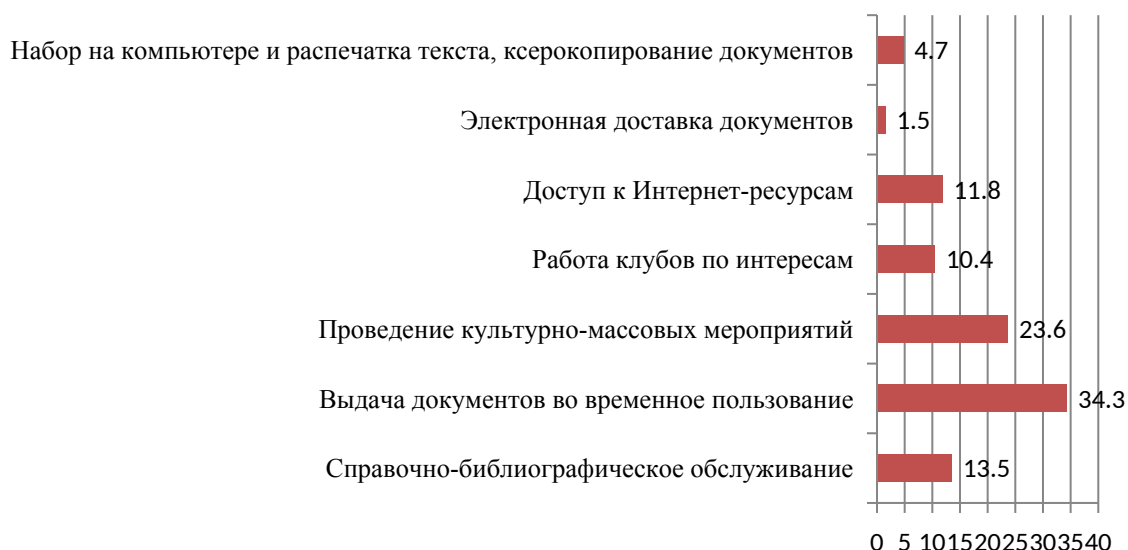
От установленного режима работы библиотек зависит доступность услуг. Поэтому следующим был вопрос «Устраивает вас режим работы библиотеки?». Положительно ответили на него абсолютное большинство опрошенных получателей библиотечных услуг (96,3%) Не устраивает график работы библиотек лишь 3,2% пользователей.

Важно было выявить уровень доступности информации об услугах библиотеки. Судя по ответам, подавляющее большинство респондентов (75,6%) полностью удовлетворены ее полнотой и доступностью. Процент пользователей, которые удовлетворены частично, составил 22,9%, а тех, кто не удовлетворен – 0,5%. Высокий показатель удовлетворенности свидетельствует о положительном восприятии пользователями работы библиотек в данном направлении.

Современный этап развития библиотек характеризуется разнообразием услуг, набор которых зависит от типа и возможности библиотек. В перечень были включены типичные библиотечные услуги. В ходе исследования были установлены наиболее востребованные услуги. Их рейтинг представлен на диаграмме (см. рис. 2):

Рис.2

Какие услуги библиотеки наиболее востребованы (в %)



Можно констатировать, что наиболее востребованными остаются традиционные библиотечные услуги – выдача документов и проведение культурно-досуговых мероприятий. Меньшим спросом пользуются такие услуги как справочно-библиографическое обслуживание, предоставление доступа к Интернет-ресурсам, работа клубов по интересам.

Услуги, предоставляемые с использованием современных информационных технологий, пока не пользуются популярностью у пользователей библиотек. Немалая часть опрошенных отметила несколько позиций, что говорит о разнообразии целей посещения библиотеки.

Следующий блок вопросов позволил узнать мнение пользователей о работе библиотек. Были выбраны такие критерии качества как состав библиотечного фонда, ассортимент услуг, разнообразие форм работы, уровень технического оснащения библиотеки, условия работы библиотеки, уровень обслуживания пользователей.

Популярность той или иной библиотеки в первую очередь зависит от соответствия фонда читательским потребностям. Полную удовлетворенность составом фондов зафиксировали 51,9 % опрошенных, частичную – 45,5%. Небольшое количество респондентов (2,5%) не удовлетворены имеющейся в фондах библиотек литературой.

Выше указано, какие библиотечные услуги востребованы. Из ответов видно, что предложенный ассортимент услуг устраивает полностью 68,3% пользователей. Частично удовлетворено 29,9% респондентов. Ничтожно мал процент тех, кто не удовлетворен набором услуг – 0,3%.

Важно было узнать мнения посетителей библиотек относительно разнообразия форм работы. Ответы показали, что подавляющее число респондентов (78,7%) полностью устраивает применяемые формы, а 20,3% – частично устраивает. Критично настроенных пользователей оказалось всего 0,4%.

Важным является такой показатель как техническое оснащение библиотек, под которым понимается состояние помещений, наличие технического и библиотечного оборудования, мебели. Такое оснащение обеспечивает комфортное пребывание в библиотеке.

Учитывая современное состояние материально-технической базы библиотек Республики, ожидался высокий процент неудовлетворительных ответов. Однако, из полученных ответов видно, что 43,8% респондентов полностью удовлетворяет техническое оснащение, 46,2% – частично, только 8,6% опрошенных не удовлетворяет.

Еще один вопрос касался условий работы библиотек. Большинство пользователей устраивает имеющие условия (72,8%), частично удовлетворены ими 24,8%, не удовлетворены – 2,4%.

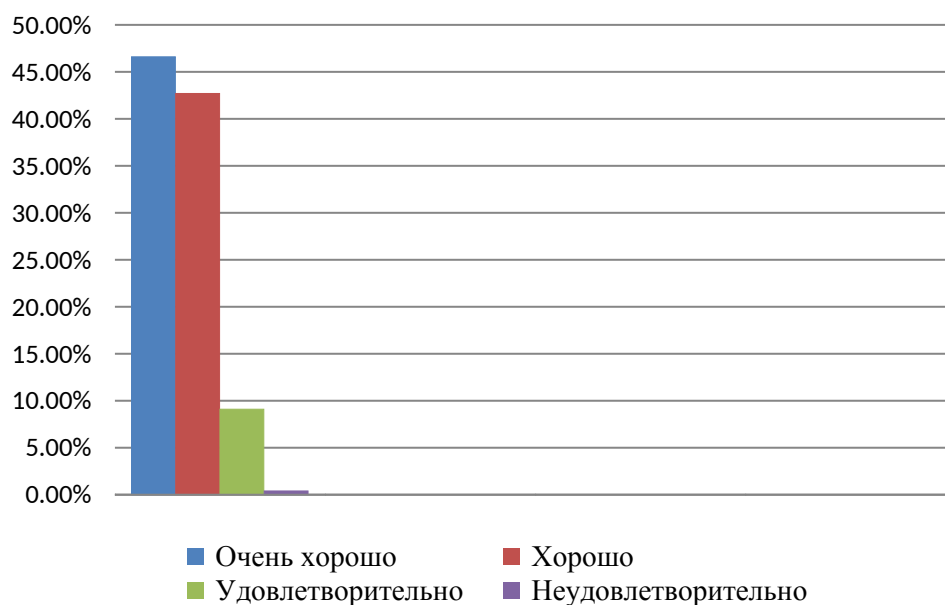
89,2% опрошенных довольны уровнем обслуживания пользователей, 8,7% – довольны частично.

В связи с перемещением многих библиотечных услуг в электронную среду, важно было узнать мнение пользователей о работе

библиотек в социальных сетях. Респонденты достаточно высоко оценили эту работу, что подтверждается их ответами (см. рис.3)

Рис.3

Как вы оцениваете работу библиотеки в социальных сетях (в %)



Как одно из социальных учреждений, библиотека должна сделать свои услуги максимально доступными для всех категорий пользователей, в том числе и для инвалидов. По мнению 59,8% респондентов, услуги библиотеки доступны людям с ограниченными возможностями здоровья, не согласны с этим утверждением 38% опрошенных.

Анализ, полученных в ходе анкетирования предложений по улучшению качества и доступности предоставляемых услуг, показал следующее: 11,3% респондентов считают, что в современных библиотеках должно быть больше новой современной литературы, 3,8% – хотели бы видеть больше новых периодических изданий. 1,7% опрошенных видят необходимость в предоставлении библиотеке другого помещения, 4,3% респондентов считают, что библиотеки нуждаются в ремонте. Не устраивает температурный режим 3,7 % респондентов. Модернизировать техническую базу библиотек, обеспечить доступ к Интернету и улучшить его качество хотели бы 7,3 % пользователей. Были внесены и такие предложения:

- ✓ повысить качество искусственного освещения;
- ✓ оборудовать при входе в библиотеку перила, пандус;
- ✓ установить в библиотеке аппарат по продаже кофе или открыть кафе;
- ✓ обеспечить доступ к электронному каталогу и электронным ресурсам библиотек России;

- ✓ увеличить количество массовых мероприятий;
- ✓ организовать современные детские отделы, живой уголок для детей;
- ✓ организовать работу кружков и консультации психолога;
- ✓ оформить креативную фотозону в библиотеке и др.

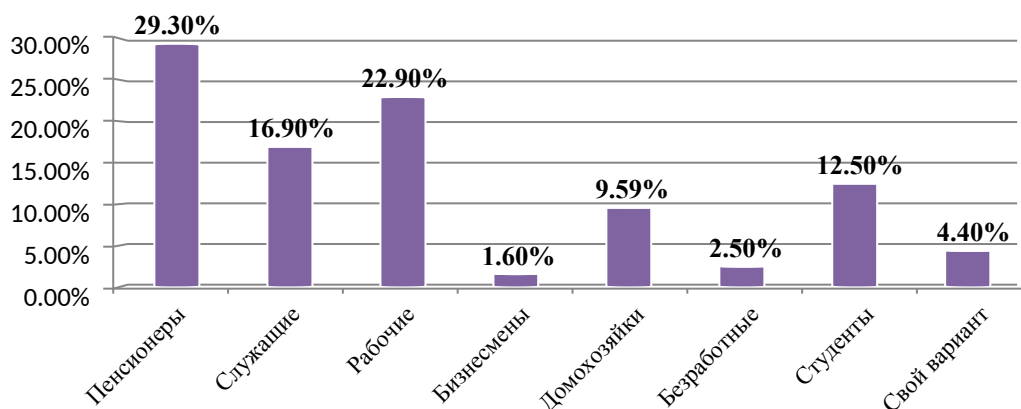
Социально-демографическая характеристика респондентов.

В исследовании приняли участие 68,6% женщин и 31,3% мужчин от общего числа участников опроса. Почти 38% респондентов – это люди старше 50 лет, 33,5 % составляют пользователи от 35 до 50 лет и 28,6% – от 15 до 35 лет.

По социальному статусу опрошенные распределились следующим образом (см. рис.4):

Рис.4

Социальный статус



42,3 % респондентов имеют среднее профессиональное образование, 33,6 % – высшее, 20,1% – среднее.

Таким образом, можно сказать, что представлены мнения респондентов разных социальных групп и слоев населения.

По результатам исследования можно сделать следующие выводы.

В целом у той части населения Республики, которая посещает библиотеки, сложился ее положительный образ, пользователи равнодушны к проблемам библиотечных учреждений. Они достаточно часто ходят в библиотеки, большинство из них устраивает режим их работы, а также уровень информирования об услугах.

Цели посещения библиотек потребителями услуг разнообразны. Наиболее востребованные библиотечные услуги – выдача документов и культурно-массовые мероприятия. Что говорит о том, что для большинства респондентов библиотеки играют важную роль и как источники информации, и как центры общения. Услуги, предоставляемые с применением современных информационных технологий, пока не пользуются популярностью у пользователей библиотек.

Несмотря на положительные в целом оценки, результаты опроса указывают на необходимость улучшения условий обслуживания пользователей, а также усовершенствования её технического оснащения. Важно также отметить заниженные требования пользователей, отсутствие информации о современных библиотеках.

В ближайшей перспективе библиотекам необходимо сконцентрировать свое внимание на создание программы развития библиотек, которая предусматривала бы:

~ модернизацию и улучшение материально-технической базы библиотек;

~ повышение доступности библиотечных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья;

~ обновление интерьера и оборудования; создание современного дизайна;

~ обновление книжного фонда, подписку на периодические издания;

~ активизацию работы библиотек по привлечению в учреждение молодежи;

~ развитие библиотечного сайта, его реклама, знакомство пользователей с его возможностями.