

## **Удовлетворенность оказанием услуг пользователей муниципальных библиотек. 1 полугодие 2018г.**

В рамках проведения мероприятий, направленных на повышение эффективности и качества предоставляемых услуг, введения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, 10 дней с 25 июня по 5 июля 2018г. проводился опрос пользователей портала Библиотеки.кемеровские.рф по оценке деятельности муниципальных библиотек г.Кемерово.

Участниками анкетирования стали 77 респондентов (в основном женщины – 82%; 85% - люди до 60 лет, в том числе 38% молодежь). Такое возрастное распределение пользователей библиотек совпадает с данными наших прошлых исследований, и может считаться тенденцией – основную массу пользователей муниципальных библиотек составляют наиболее социально активные возрастные категории.

В числе респондентов один человек – не записан ни в одну городскую библиотеку, 12 человек (16%) относятся к категории маломобильных граждан.

Посетителям портала было предложено ответить на вопросы анкеты (Приложение 1) с целью выяснения степени удовлетворенности режимом работы библиотек, условиями, техническим обеспечением и комплектованием, качеством проведения мероприятий, оказания услуг и пр. Полученные по результатам анкетирования данные были проанализированы.

По степени неудовлетворенности наибольшее число пользователей недовольны доступностью библиотек для маломобильных групп населения (17%), оснащенностью и материально-техническим обеспечением библиотек (26%) и качеством комплектования фондов (34%). Половина опрошенных полностью удовлетворены организацией работы информационного портала, порядка 70% респондентов полностью удовлетворены степенью информированности о мероприятиях библиотек, качеством самих мероприятий и качеством оказания библиотечных услуг в целом, стоимостью дополнительных услуг и режимом работы библиотек города. 94% респондентов считают сотрудников библиотек компетентными и доброжелательными.

Рассмотрим параметры удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг по каждому из критериев.

По первому вопросу можно сделать вывод, что абсолютное большинство респондентов согласны с установленным в МАУК» МИБС» г.Кемерово режимом работы библиотек: полностью удовлетворены 75%, частично – 21%. Только 1 человек не согласен с рабочим графиком и 3% опрошенных (2 чел.) не дали ответа на поставленный вопрос. Однако, это может свидетельствовать как раз о востребованности библиотек - наличие таких данных можно истолковать как желание граждан приходить в библиотеку в любое время.

Только 3% пользователей не хватает информации о библиотечных мероприятиях и актуальных данных о деятельности библиотек вообще. 97% частично или полностью довольны информационной политикой учреждения. Подобное же процентное соотношение в ответах об организации информационного портала кемеровских библиотек. То есть, в целом пользователи склонны оценивать содержание информационных стендов достаточно высоко. Однако, тот факт, что есть и люди, которым информации не хватает, может указывать на необходимость внесения некоторых изменений в содержание стендов: увеличение информационной наполненности, изменение характера информации, размещенной на стендах, пересмотр дизайнерского оформления стендов и т.п.

Показателен результат опроса по вопросам, связанным с оснащенностью библиотек. 30% респондентов не довольны материально-техническим обеспечением, у 28% есть определенные претензии, и только треть всех посетителей (34%) полностью удовлетворены состоянием библиотек. 10% респондентов не устраивают условия библиотек в плане комфорта и уюта, 44% удовлетворены только частично. Полученные данные подтверждают опасения библиотекарей по поводу постепенного нарастания недовольства посетителей состоянием библиотечных помещений и, в связи с отсутствием финансирования, позволяют прогнозировать усугубление ситуации в дальнейшем.

Еще более удручающая картина с удовлетворенностью пользователей качеством комплектования фонда. Проблемы с пополнением библиотечного фонда уже достигли таких масштабов, что нехватка новых книг стала весьма заметна посетителям. Только 10% респондентов считают комплектование достаточным, половина (53%) частично удовлетворены, 34% - самый большой процент негатива во всем опросе – категорически не устраивает сложившаяся с комплектованием ситуация.

Показателен результат оценок по фактору качества оказания библиотечных услуг в целом и качества проведения культурно-массовых мероприятий в частности. Более 70% респондентов полностью устраивает качество оказания услуг: 71% в целом, 75% – мероприятия. Есть основания для частичного недовольства у 26% респондентов – получателей библиотечных услуг и у 19% посетителей мероприятий. И только 3% (по 2 человека) не удовлетворены совершенно. Полагаем, что нужно задуматься о необходимости уменьшения числа проводимых библиотеками мероприятий в пользу повышения их качества и приведение в соответствие с ожиданиями посетителей.

Большинство респондентов (88%) полностью (69%) или частично (19%) согласны с установленными ценами на дополнительные библиотечные услуги. 9% - считают, что сопутствующие библиотечным услуги не должны предоставляться за плату.

Таким образом, можно сделать вывод, что подавляющее большинство пользователей склонно достаточно высоко оценивать различные аспекты библиотечного обслуживания и сервиса в целом. С учетом же разброса

оценок можно сказать, что пользователей, абсолютно не удовлетворенных библиотечным обслуживанием, нет.

Статистика ответов на вопрос о доступности в кемеровских библиотеках услуг для инвалидов и маломобильных групп населения показывает, что число удовлетворенных степенью доступности услуг и тех, кто затрудняется с вопросом на ответ – практически одинаково (по 26-30%). Между тем, велико и процентное отношение тех, кто не доволен условиями получения услуг библиотечного обслуживания для людей с ограниченными возможностями здоровья – 17%. Вопрос переоснащения библиотек и оборудования библиотечных зданий и помещений с учетом потребностей всех категорий граждан давно назрел и становится все актуальнее.

Пользователям портала предлагалось оценить доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников библиотек. Абсолютное большинство респондентов – 75% полностью и 19% частично – удовлетворены этим фактором получения услуг. Таким образом, можно сделать вывод, что библиотекари делают все возможное для создания и поддержания привлекательности облика библиотеки.

По результатам опроса можно сделать общий вывод о том, что большинство пользователей муниципальных библиотек склонны весьма высоко оценивать различные аспекты работы библиотек, начиная от корректности библиотекарей и комфорта помещений муниципальных библиотек, и кончая общей удовлетворенностью от полученных библиотечных услуг.