

Мониторинг качества предоставления государственных услуг в ГБУК «Амурская областная детская библиотека»

В ГБУК «Амурская областная детская библиотека» в период с 15 августа по 15 октября 2016 года проведен мониторинг качества предоставления государственных услуг. Исследование проведено с целью изучения мнения читателей об эффективности библиотечно-информационного обслуживания пользователей.

Методом исследования было выбрано анкетирование. **Инструментом** исследования стала специально разработанная анкета, которая содержит 17 закрытых и открытых вопросов.

В качестве **объекта исследования** выступали пользователи библиотеки. Анкета заполнялась ими непосредственно во время посещения библиотеки и включала следующие вопросы: читательский стаж респондента; мотивация его обращения в библиотеку; удовлетворенность качеством предоставления государственных услуг (скорость обслуживания, компетентность и доброжелательность библиотекарей и др.); проблемы, возникающие при обслуживании; финансовые затраты; предложения респондентов по улучшению качества библиотечно-информационного обслуживания пользователей. Завершают анкету социально-демографические вопросы.

Предмет исследования – удовлетворенность пользователей обслуживанием; их предложения по улучшению качества предоставления услуг.

Социально-демографическая характеристика респондентов. В исследовании приняли участие 152 человека:

- дети и подростки в возрасте от 7 до 14 лет – 82 человека (54 %),
- родители в возрасте от 27 до 65 лет – 70 человек (46 %).

Участие приняли в основном респонденты женского пола – 81%. Респонденты мужского пола составили 19 %.

Результаты анкетирования:

Результаты анкетирования можно считать объективными, так как оценивают качество библиотечно-информационного обслуживания респонденты, являющиеся активными пользователями библиотеки (93 %): 29 % из них посещают библиотеку еженедельно; 31 % - несколько раз в месяц и 33 % посещают библиотеку раз в квартал. Остальные 7 % выборки составили пользователи, которые посещают библиотеку несколько раз в год.

На вопрос о том, в какие дни недели читатели обычно посещают библиотеку, большинство опрошенных респондентов (64 %) ответили, что *«по-разному, когда есть время»*. Остальные респонденты (36 %) отдают одинаковое предпочтение будним (18 %) и выходным (18 %) дням (рис.1).

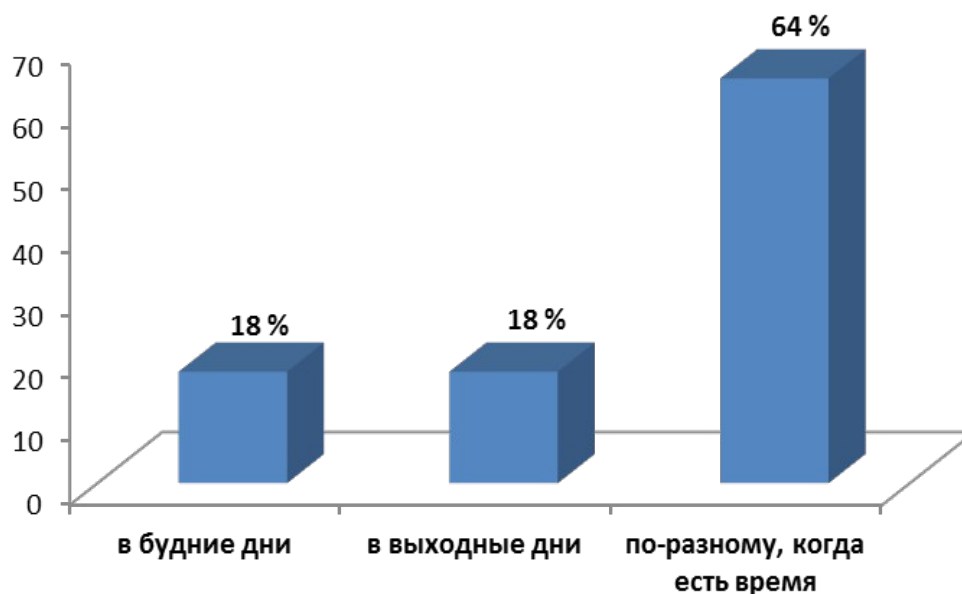


Рис.1 «Когда вы обычно посещаете библиотеку?»

На вопрос: «Устраивает ли Вас график работы библиотеки?» 95 % респондентов ответили утвердительно (рис.2).

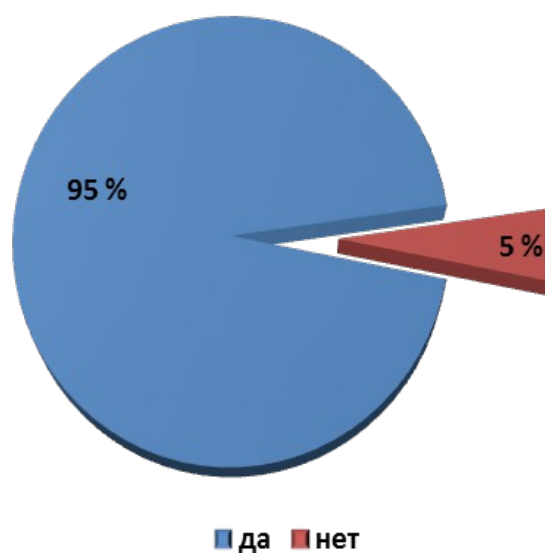


Рис.2 «Устраивает ли вас график работы библиотеки?»

Библиотека работает в будни – с 9.00 до 18.00, воскресенье – с 10.00 до 16.00, суббота - выходной.

5 % респондентов, выразившие недовольство графиком работы библиотеки, в своих анкетах указали:

- хотелось бы, чтобы в субботу библиотека тоже работала (ответы взрослых);

- в будние дни библиотека должна работать до 19.00 или даже 20.00, «тогда смогу приходить в библиотеку чаще» (ответ ребенка 10 лет).

На вопрос: «С какой целью вы приходите в библиотеку?» были получены следующие ответы:



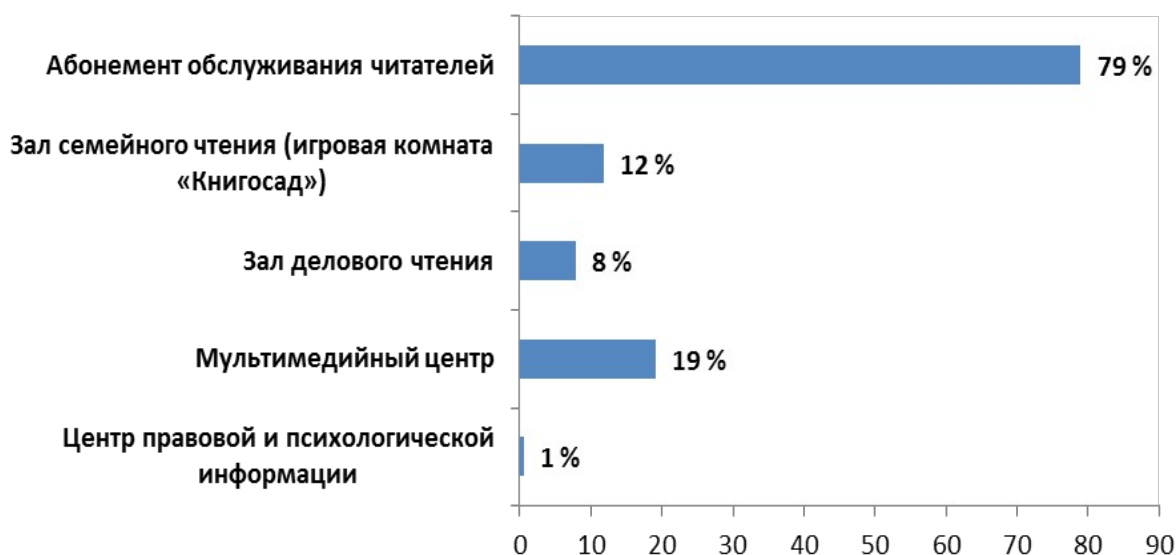
* Распределение ответов превышает 100%, так как респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа.

Рис.3 «С какой целью Вы приходите в библиотеку?»

На рисунке 3 видно, что основным мотивом посещения библиотеки является выполнение школьного задания (деловой мотив) - 60 %. Чтение по интересам составляет 43 %. Но книги и чтение – не единственное, что привлекает читателей в библиотеке, 16 % респондентов приходят в библиотеку, чтобы как-то провести свое свободное время. Посещают библиотеку с целью знакомства с литературными новинками лишь 2 % опрошенных читателей. Такая маленькая доля не удивляет, ведь фонд библиотеки не обновлялся с 2014 года.

В качестве своего варианта ответа читатели добавили: «посещаем с ребенка логопеда», «смотрим художественные фильмы по школьной программе», «приходим на интересные тематические мероприятия» и др.

Анкетирование показало, что самым популярным отделом в библиотеке является Абонемент, который посещают 79 %. На втором месте по посещаемости стоит Детский мультимедийный центр - 19 %. Далее Зал семейного чтения, который указали 12 % респондентов (родители с малышами, посещающие игровую комнату). 8 % отдают предпочтение Залу делового чтения и наименее посещаемый отдел (1 %) – Центр правовой информации (рис.4).



* Распределение ответов превышает 100%, так как респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа.

Рис.4 «Какой отдел библиотеки Вы чаще всего посещаете?»

Далее читателям было предложено ответить на вопрос: «Как вы чувствуете себя в библиотеке?» (рис.5).

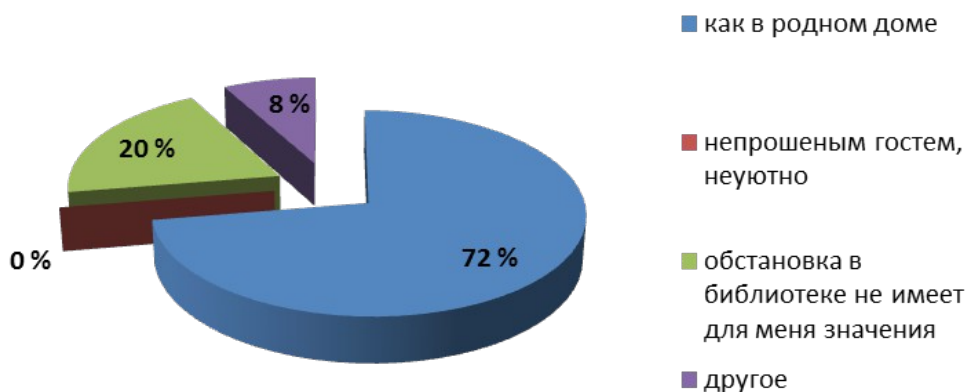


Рис.5 «Как Вы чувствуете себя в библиотеке?»

Подавляюще большинство респондентов (72 %) ответили, что они чувствуют себя в библиотеке, как в родном доме. Обстановка в библиотеке не имеет значения для 20 % респондентов (в основном дети). Никто из опрошенных читателей в своих анкетах не указал ответ «чувствую себя здесь непрощеным гостем, неуютно». Многие в своих анкетах написали свои варианты ответа: «очень уютно и комфортно», «приходим с удовольствием», «внимательные библиотекари», «как в гостях у своих друзей», «это место, в котором мне всегда интересно» и др.

На вопрос «Устраивает ли Вас обслуживание в библиотеке?» все респонденты (100 %) ответили утвердительно.

Что касается скорости обслуживания, то 93 % опрошенных читателей указали, что библиотекарь тратит не более 15 минут на выполнение их запроса (что соответствует нормативному затрату времени на обслуживание). 6 % ответили, что библиотекарь может их обслуживать от 15 до 30 минут. Лишь 1 % ответили, что библиотекарь выполняет их запросы более получаса (один человек, 12 лет).

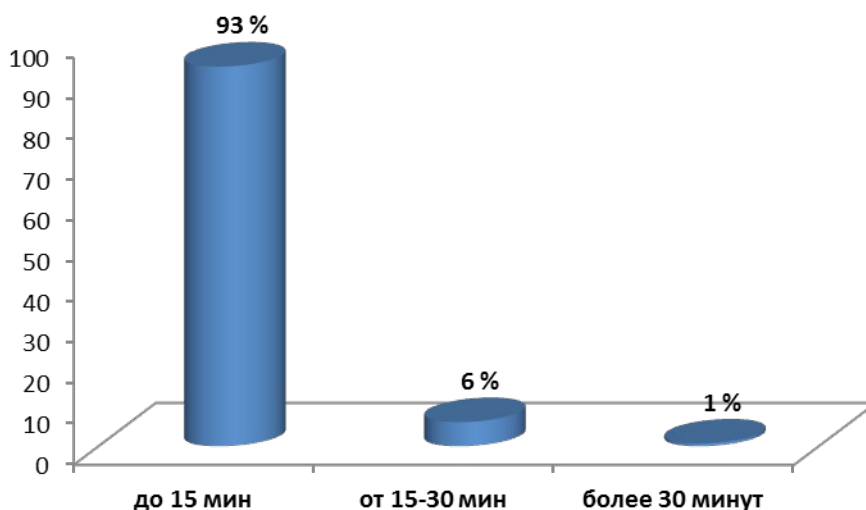


Рис.6 «Время выполнения Вашего запроса составляет...»

На вопрос «Всегда ли библиотекарь оказывает помощь в выборе книг и поиске информации?» 82 % респондентов ответили, что всегда помогает, 16 % - иногда. Лишь 2 % опрошенных читателей ответили, что библиотекарь данной помощи им никогда не оказывает (3 человека) - взрослые, которые самостоятельно справляются с поиском и выбором книг, не нуждаются в дополнительной помощи (рис.7).

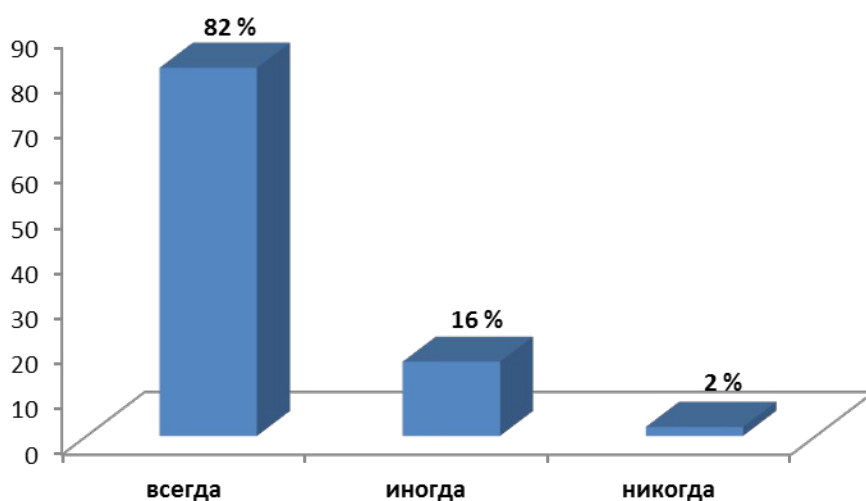


Рис.7 «Всегда ли библиотекарь оказывает помощь в выборе книг, поиске информации?»

Далее участников исследования попросили оценить библиотекарей по 5-балльной системе по следующим качествам:

Таблица 1
«Оценка библиотекарей по пятибалльной шкале»

Качества	Родители	Дети	Средняя оценка
профессионализм	5,00	4,83	4,92
начитанность	4,98	4,73	4,86
творческий подход	4,94	4,64	4,79
общительность	4,96	4,65	4,81
доброжелательность	4,99	4,93	4,96
хорошее знание фонда	4,92	4,77	4,85
средняя	4,97	4,76	4,87

Из данной таблицы видно, что читатели оценивают библиотекарей достаточно высоко – средняя оценка по всем предложенным качествам 4,87 баллов (из пяти возможных). Дети в этом отношении более строгие ценили, нежели взрослые – 4,76 и 4,97 баллов соответственно. Самую высокую оценку читатели дали таким качествам библиотекаря, как «доброжелательность» и «профессионализм» (4,96 и 4,92 баллов соответственно), а «творческий подход» и «общительность» оценили гораздо ниже (4,79 и 4,81 баллов соответственно). Самую низкую оценку родители поставили критерию «хорошее знание фонда» - 4,92 балла. Возможно, такая низкая оценка связана с периодом отпусков работников абонемента и заменой их сотрудниками из смежных отделов на момент анкетирования читателей. Данная проблема, несомненно, должна быть устранена, это предмет для размышления библиотекарей.

Однако ответы на вопрос «Удается ли Вам найти нужную информацию?» большинство респондентов (88 %) ответили положительно (рис.8).

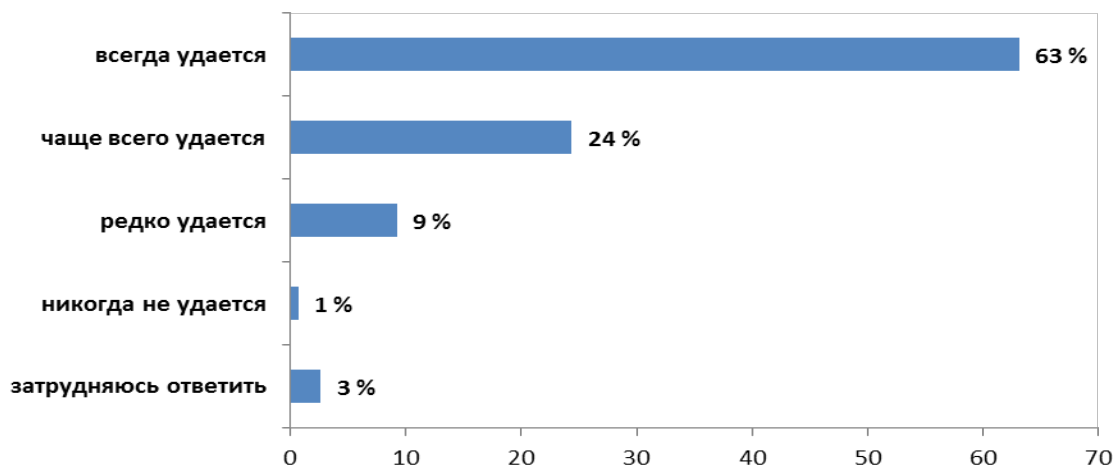


Рис. 8 «Удается ли Вам найти нужную информацию?»

95 % опрошенных ответили, что хотели бы посещать культурно-просветительские мероприятия в библиотеке. Остальные 5 % так пояснили свой отрицательный ответ: «хотим посещать мероприятия, но только те, что бесплатные» (женщина, 49 лет), «ребенок не хочет» (женщина, 33 года). Среди детских ответов, отрицательные встречаются только у мальчиков-подростков: «нет времени», «мне это не интересно» (мальчики, 12-15 лет).

Пользователи предложили следующие темы для мероприятий, которые им хотелось бы посетить:

- природе, животных, динозаврах — 15 %
- военные темы — 11 %
- развлекательные (библионочи, игры, конкурсы, загадки и т. п.) — 8 %
- краеведение (история города, области, народы ДВ и т. п.) - 7 %
- писатели, книги, громкие чтения — 6,6 %
- любые темы интересны — 6,6 %
- творческие мастер-классы — 6 %
- сказки — 5 %
- о разных странах — 3 %
- космос — 2,6 %
- другое — 18 % (гематология, археология, косметика, часы и прочие единичные ответы)

В своих анкетах 99 % пользователей отметили, что уходят из библиотеки «с чувством удовлетворения». 1 % респондентов написали свои варианты ответа: «с желанием вернуться сюда снова», «с радостью» и другие положительные ответы.

На вопрос «Понесли ли Вы финансовые затраты при получении государственных услуг?» 97% ответили отрицательно. Это и понятно, так как библиотечно-информационное обслуживание в библиотеке бесплатное. Пользователи платят лишь за дополнительные сервисные услуги, такие как электронный читательский билет, распечатка документов на принтере, ламинирование, брошюрование и пр. В анкетах читатели указали: «Утеря RFID-метки из книги», «залог на CD-диски, которые взяли домой», «посещение платных мероприятий» (рис.9).

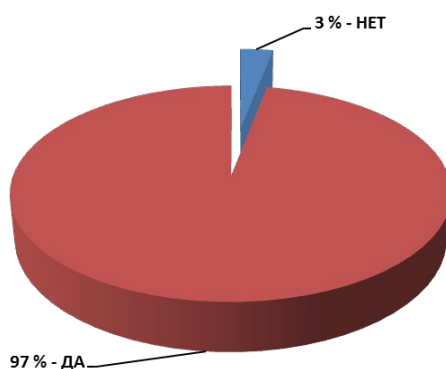


Рис. 9 «Понесли ли Вы финансовые затраты при получении государственных услуг?»

На вопрос «Возникали ли у Вас проблемы при получении государственных услуг» 3 % опрошенных пользователей ответили положительно, указав в качестве причин *«отсутствие необходимых книг»* и *«потерю читательского билета»*.

В завершении анкеты респондентам предлагалось внести свои предложения для повышения эффективности информационно-библиотечного обслуживания. Этот вопрос оставили без ответа 50 % респондентов. Ответы остальных можно разделить на несколько типов:

32 % написали, что их все устраивает: *«если бы позволяло время, то мы бы здесь жили»*, *«спасибо работникам за доброжелательность и внимание»*, *«здесь очень добродушные люди»*, *«нам здесь всегда интересно»*, *«Меня, как бабушку, устраивает работа обслуживающего персонала. Спасибо за вашу заботу и внимание к детям»* и т.п.

11 % предложили увеличить библиотеку и книжный фонд: *«улучшить разнообразие книг русских писателей и поэтов»*, *«добавить книг и энциклопедий»*, *«больше познавательной и поучительной литературы для дошкольного и школьного возраста»* и т.п. Дети предложили *«создать навигационную систему указателей»* (мальчик, 12 лет), *«сделать такой электронный каталог, который показывает не только наличие книг в фонде, но и указывает, на какой полке лежит эта книга»* (девочка, 11 лет), *«нужно лучше помогать искать книги детям»* (девочка, 10 лет), *«в компьютерном зале можно установить шутеры, гонки»* (мальчик, 12 лет), *«тщательно расставить книги по алфавиту и добавить разделители для каждого автора»*.

5 % пользователей испытывают нехватку времени для посещения библиотеки и нехватку библиотекарей, так как часть их предложений касались увеличения штата сотрудников или изменения режима работы библиотеки: *«будет лучше, если библиотекарей станет больше»*, *«хотелось бы, чтобы библиотекарь никогда не уходил со своего рабочего места»*, *«больше мероприятий в выходные дни»*, *«перенести выходной день с субботы на будний»* и т.п.

3 % из числа опрошенных оставили конкретные предложения по улучшению качества библиотечно-информационного обслуживания: *«хорошо бы если бы в библиотеке везде звучала музыка в стиле лаунж»*, *«можно везде расставить диваны»*, *«организовать празднование детских дней рождения в библиотеке»*, *«организовать театрализованные представления сказок (кукольный театр)»* и т.п.

Заместитель директора
по библиотечной работе

М.Н. Большакова