

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 2015 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: о читательском стаже респондента; о мотивации его обращения в библиотеку; о том, как респондент оценивает качество предоставления государственных услуг (скорость обслуживания, компетентность и доброжелательность библиотекарей и др.); 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 145 человек:

- дети и подростки в возрасте от 7 до 14 лет – 74 человека (51 %),
- родители в возрасте от 27 до 65 лет – 71 человек (49 %).

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 (96 %): 28 % из них посещают библиотеку еженедельно; 53 % - несколько раз в месяц и 15 % посещают библиотеку раз в квартал. Остальные 4 % выборки составили пользователи, которые посещают библиотеку несколько раз в год.

На вопрос о том, в какие дни недели читатели обычно посещают библиотеку, половина опрошенных респондентов (50 %) ответили, что *«по-разному, когда есть время»*. Остальные респонденты предпочтение отдают выходным дням (28 %); в будни библиотеку посещают 22 % пользователей (рис.1).

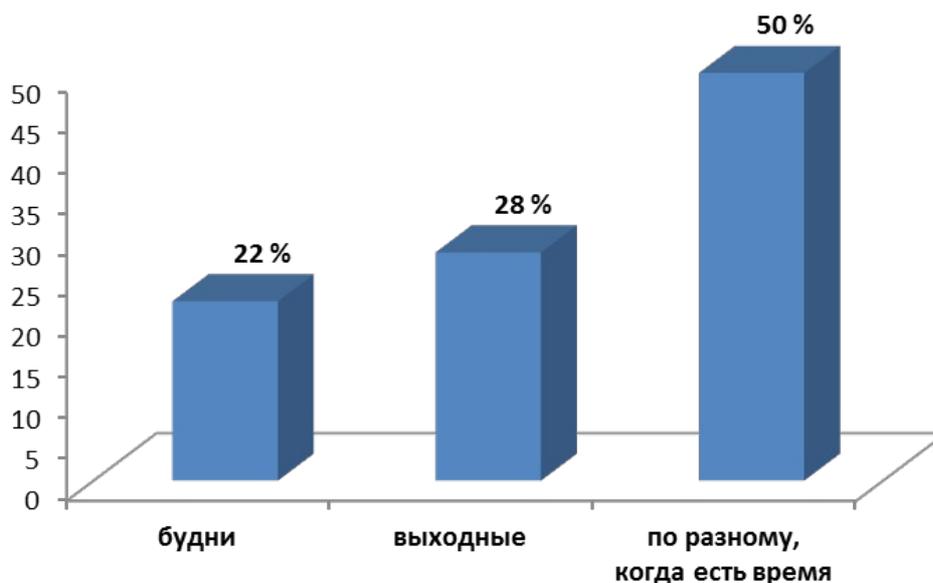


Рис.1 «Когда вы обычно посещаете библиотеку?»

На вопрос: «Устраивает ли Вас график работы библиотеки?» 94 % респондентов ответили утвердительно.

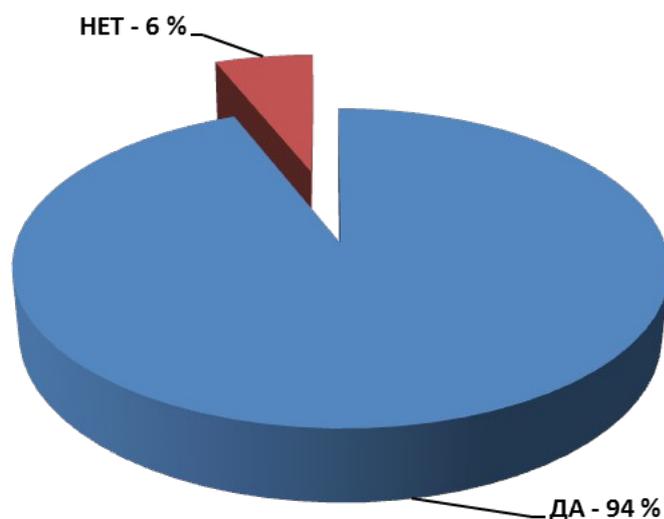


Рис.2 «Устраивает ли вас график работы библиотеки?»

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

6 % респондентов, выразившие недовольные графиком работы библиотеки, в своих анкетах указали:

- суббота должна быть рабочим днем, так как выходные дни наиболее удобны для посещения библиотеки;

- в будние дни библиотека должна работать до 19.00 или даже 20.00, «тогда многие смогут посещать ее чаще».

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



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

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

На рисунке 3 видно, что основным мотивом посещения библиотеки является чтение по интересам (57 %). За литературой в помощь школьной программой (деловой мотив) приходят 48 % (преимущественно родители). Но книги и чтение – не единственное, что привлекает читателей в библиотеке. 17 % респондентов (в основном дети) приходят в библиотеку, чтобы как-то провести свое свободное время. Познакомиться с литературными новинками приходят 8 % опрошенных читателей (равно как дети, так и взрослые). В качестве своего варианта ответа читатели добавили: «чтобы приучать ребенка к чтению», «за литературой для дошкольников», «поиграть в компьютер», «за новыми интересными книгами» и др.

Анкетирование показало, что самым популярным отделом в библиотеке является абонемент, который посещают 86 % респондентов (родителей среди них больше). На втором месте по посещаемости стоит детский мультимедийный центр - 16 % (дети). Далее зал семейного чтения, который указали 6 % респондентов (родители с малышами, посещающими игровую комнату). 3 % отдают предпочтение залу делового чтения (только дети) и наименее посещаемый отдел (1 %) – центр правовой информации (только родители).

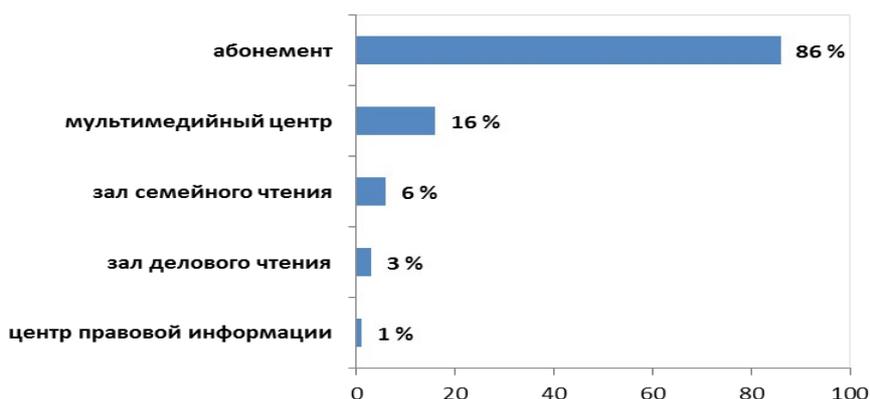


Рис.4 «Какой отдел библиотеки Вы чаще всего посещаете?»

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

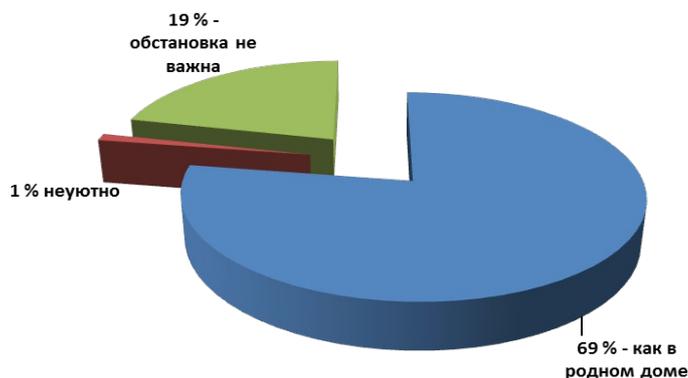


Рис.5 «Как Вы чувствуете себя в библиотеке?»

Подавляюще большинство респондентов (69 %) ответили, что они чувствуют себя в библиотеке, как в родном доме. Многие в своих анкетах написали: *«всегда чувствую себя желанным гостем», «уютно, удобно и комфортно», «очень приятно здесь находиться», «не совсем, как дома, но очень хорошо»* и др. Обстановка в библиотеке не имеет значения для 19 % респондентов (в основном дети). Лишь 1% (2 человека) почувствовали себя в библиотеке неуютно – девочка 12 лет и молодая женщина 32 лет. Это предмет для размышления библиотекарей.

На просьбу оценить по 5-бальной шкале полноту информации в библиотеке об оказываемых услугах (стенды, объявления, листовки и пр.), родители оценили ее на 4,6 баллов, дети – на 1,8. Это свидетельствует о том, что либо имеющаяся информация для детей не достаточна, либо она предлагается в недоступной (или в непривлекательной) для них форме. Необходимо дополнительно продумать форму информирования детей об оказываемых услугах.

На вопрос «Довольны ли Вы обслуживанием в библиотеке?» 97 % респондентов ответили утвердительно. 2 % воздержались от ответа. И лишь 1 % (2 человека) не довольны обслуживанием в библиотеке. В качестве причин указали: *«не нравится система контроля на выходе из библиотеки»* (все та же молодая женщина 32 лет), *«медленное обслуживание»* (мальчик 11 лет).

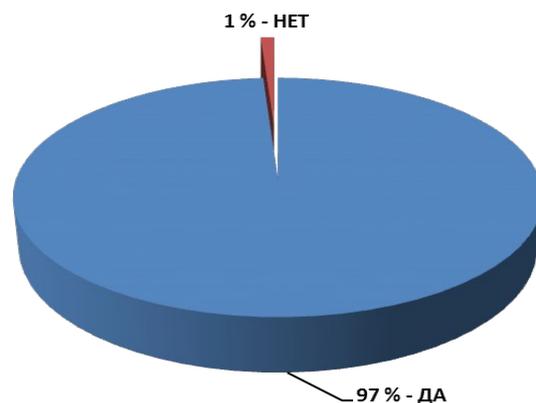


Рис. 6 «Довольны ли Вы обслуживанием в библиотеке?»

Что касается скорости обслуживания, то 88 % опрошенных читателей указали, что библиотекарь тратит не более 15 минут на выполнение их запроса. 10 % ответили, что библиотекарь может их обслуживать от 15 до 30 минут. Лишь 2 % ответили, что их библиотекарь выполняет их запросы более получаса (4 человека из 145). Вероятно, это связано с тем, что часть фонда абонемента находится в закрытом доступе (в книгохранении) на цокольном этаже, поиск и доставка книг из которого требует некоторого времени.

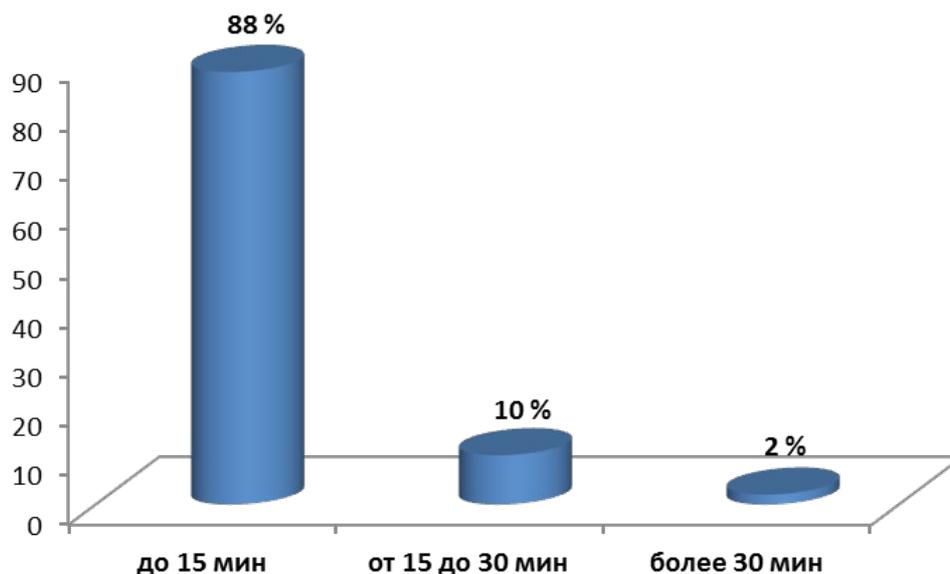


Рис. 7 «Время выполнения Вашего запроса составляет...»

На вопрос «Оказывает ли библиотекарь помощь в выборе книг и поиске информации?» 88 % респондентов ответили, что всегда помогает, 10 % - иногда. Лишь 2 % опрошенных читателей ответили, что библиотекарь данной помощи им никогда не оказывает (3 человека). Это взрослые, которые попросту в ней не нуждаются, они самостоятельно справляются с поиском и выбором книг.

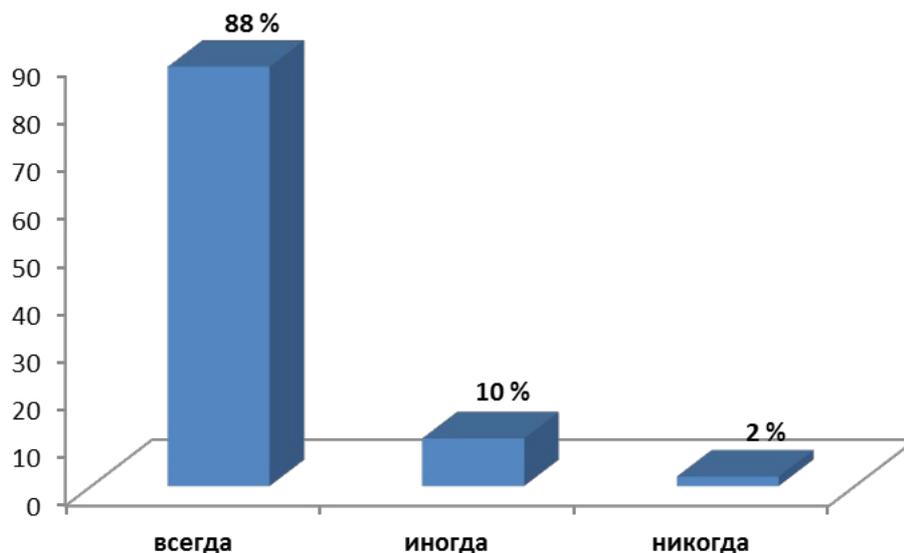


Рис.8 «Оказывает ли библиотекарь помощь в выборе книг, поиске информации?»

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	4,9	4,7	4,8
начитанность	4,9	4,8	4,85
творческий подход	4,8	4,8	4,8
общительность	4,9	4,8	4,85
доброжелательность	4,9	4,9	4,9
хорошее знание фонда	4,9	4,8	4,85
аккуратность	5,0	4,8	4,9
средняя	4,9	4,8	4,85

Из данной таблицы видно, что читатели оценивают библиотекарей достаточно высоко – средняя оценка по всем предложенным качествам 4,85 баллов (из 5 возможных). Самую высокую оценку читатели дали таким качествам библиотекаря, как доброжелательность и аккуратность (по 4,9 баллов), а профессионализм и творческий подход оценили ниже (по 4,8 баллов). Что касается детей, то у них самую низкую оценку получил профессионализм библиотекарей (4,7), родители же его оценили высоко (4,9). Самую высокую оценку родители поставили аккуратности библиотекарей (5,0), а наименьшую - творческому подходу (4,8). Задуматься есть над чем, например, почему хорошее знание фонда не получило наивысшую отметку, а только 4,85 баллов.

Но при этом на вопрос «Удается ли Вам найти нужную информацию?» большинство респондентов (97 %) ответили положительно.

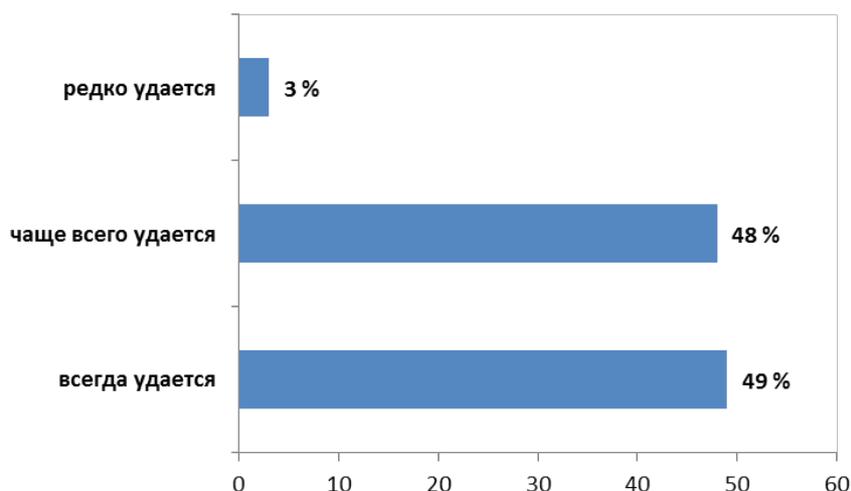


Рис. 9 «Удается ли Вам найти нужную информацию?»

Спросив у читателей: «С каким чувством Вы чаще всего уходите из библиотеки?», определили, что 96 % уходят с чувством удовлетворения. С чувством разочарования уходят лишь 1 % опрошенных респондентов. Это 2 ребенка, не указавшие в своих анкетах свой пол и возраст. Причины разочарования они также не объяснили.

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.

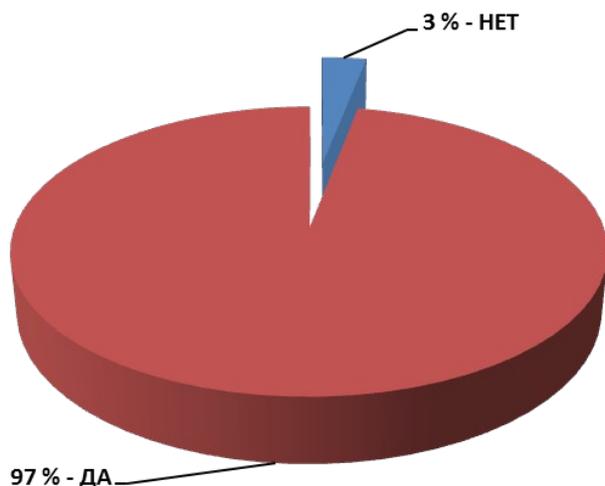


Рис. 10 «Понесли ли Вы финансовые затраты при получении государственных услуг?»

На вопрос «Возникали ли у Вас проблемы при получении государственных услуг» лишь 1 % опрошенных пользователей ответили положительно, указав в качестве причины «отсутствие необходимых книг».

В завершение анкеты респондентам предлагалось внести свои предложения для повышения эффективности информационно-библиотечного обслуживания. Этот вопрос оставили без ответа 62 % респондентов. 26 % написали, что их все устраивает: *«здесь очень хорошо и очень доброжелательное обслуживание», «на мой взгляд, это лучшая библиотека в городе», «библиотека и так работает отлично», «все так хорошо, что лучше быть не может»* и т.п.

Много предложений касалось увеличения фонда библиотеки: *«увеличить книжный фонд для малышей», «хотелось бы больше книг с богатыми иллюстрациями к тексту», «хочется больше классических детских книг в новом издании, с яркими иллюстрациями», «больше залов с книгами»* и т.п. Одна из девочек предложила *«тщательно расставить книги по алфавиту и добавить разделители для каждого автора»*. На полках открытого доступа читатели не всегда соблюдают расстановку книг, необходимо систематизировать данную работу.

Пользователи испытывают нехватку библиотекарей, так как часть их предложений касались увеличения штата сотрудников: *«хотелось бы, чтобы на абонементе обслуживало сразу несколько библиотекарей», «чтобы библиотекарь никогда не уходил со своего рабочего места», «увеличить число библиотекарей на абонементе, так как иногда образуется очередь, а времени ждать не всегда много»*.

Необходимо активизировать информирование пользователей об услугах библиотеки, так как некоторые предложения читателей, такие как *«создать электронный каталог»* или *«организовать продление книг через Интернет»* указывают на их недостаточную осведомленность об их наличии.

Заместитель директора
по библиотечной работе

М.Н. Большакова