

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
Мониторинг качества работы
библиотек МУК «Тульская библиотечная система»

Методический отдел МУК «Тульская библиотечная система»,
Общественный совет
по проведению независимой оценки качества работы библиотек-филиалов в
области библиотечного обслуживания населения города Тулы.

Тула, февраль 2014 года

В целях проведения независимой оценки качества работы муниципальных библиотек в феврале 2014 года проведено эмпирическое **исследование качества работы библиотек МУК «Тульской библиотечной системы»** (далее – МУК ТБС).

Проведение эмпирического исследования позволяет получить полную, всеобъемлющую информацию, отражающую все основные стороны изучаемого процесса.

Цель настоящего исследования заключается в определении качества работы библиотек - филиалов МУК ТБС.

Для достижения указанной цели в ходе исследования были решены следующие задачи:

- выявлен уровень удовлетворенности жителей города Тулы качеством услуг, оказываемых библиотеками;
- оценена удовлетворенность читателей качеством и оперативностью работы библиотекарей.

ПРЕДМЕТ Предметом **настоящего исследования** является деятельность библиотек МУК ТБС.

ОБЪЕКТ **Объект исследования** – население муниципального образования город Тула, пользующееся услугами библиотек в возрасте от 14 лет и старше.

Выбор метода исследования определяется его задачами, спецификой социального объекта, кроме того, учитывались условия, время и место проведения исследования. Наиболее эффективным способом получения информации объективного и субъективного характера является метод опроса при помощи формализованного интервью («по анкете»). Главные

достоинства данного метода - массовость, репрезентативность и возможность использования при проведении оперативных исследований.

Формализованное интервью предполагает использование опросного листа (анкеты), с четко определенными порядком и формулировками вопросов, которые сопровождаются столь же четко сформулированными вариантами ответов на них. Основная цель проведения стандартизированного интервью - получение максимальной сопоставимости данных, собранных разными интервьюерами.

Для данного исследования оптимальным методом представляется анкетирование. Данный метод также позволяет соблюсти анонимность для респондентов, что положительно сказывается на качестве получаемых данных. Кроме того, анкетирование является одним из наименее затратных методов опроса. Вместе с тем с использованием данного метода связана проблема высокого числа отказов респондентов от участия в исследовании, а также сложность последующей проверки данных.

География проведения исследования - 17 библиотек - филиалов МУК «Тульская библиотечная система».

Срок проведения исследования: с 05.02.2014 г. по 12.02.2014 г.

Характеристика выборки исследования: для настоящего исследования была разработана квотная выборка, репрезентативная по двум ключевым параметрам: полу и возрасту.

Общее количество респондентов составило *530 человек*.

Допустимая ошибка выборки не превышает *3%*.

№	Наименование библиотеки	Количество опрошенных (чел., %)	
		из них женщин	из них мужчин
1.	ЦГБ им. Л.Н.Толстого	36 чел. (55%)	29 чел. (45%)
2.	БИК	14 чел. (40%)	21 чел. (60%)

3.	МБ № 1	20 чел. (57%)	15 чел. (43%)
4.	МБ №3 им.В.Ф.Руднева	21 чел. (60%)	14 чел. (40%)
5.	МБ № 8	32 чел. (80%)	8 чел. (20%)
6.	МБ № 14	18 чел. (72%)	7 чел. (28%)
7.	Филиал № 4	15 чел. (60%)	10 чел. (40%)
8.	Филиал № 6	14 чел. (70%)	6 чел. (30%)
9.	Филиал № 11	14 чел. (56%)	11 чел. (44%)
10.	Филиал № 13 им. А.А. Любомудрова	17 чел. (68%)	8 чел. (32%)
11.	Филиал № 15	12 чел. (60%)	8 чел. (40%)
12.	Филиал № 16	12 чел. (60%)	8 чел. (40%)
13.	Филиал № 18	17 чел. (68%)	8 чел. (32%)
14.	Филиал № 19	13 чел. (65%)	7 чел. (35%)
15.	Филиал № 20 им. А.С. Пушкина	33 чел. (66%)	17 чел. (34%)
16.	Филиал № 21	16 чел. (80%)	4 чел. (20%)
17.	Филиал № 22	25 чел. (56%)	20 чел. (44%)
18.	Всего	329 чел.(62%)	201 чел.(38%)

В опросе приняло участие **62% женщин и 38% мужчин**, из них находится в возрастной группе:

от 14 - 18 лет - 23%;

от 18 - 25 лет - 21%;

от 25-40 лет -22%.

от 40 лет и выше - 34%;

Одним из ключевых условий определения качества работы библиотек МУК ТБС являлся вопрос: **«Какова цель вашего посещения библиотеки?»**.

- **35%** респондентов ответили, что посещение библиотеки для них носит *культурно - развлекательный характер* (пользователи в возрастной категории от 40 лет и старше - 14%; от 14-18 лет - 8%; от 25-40 лет - 7% и от 18 - 25 лет - 6%, из них люди с высшим образованием - 13 %, 10% имеют среднее специальное образование, 4 и 8 %% соответственно - н/высшее и среднее общее);

- **32%** опрошенных отметили, что посещение библиотеки носит *образовательный характер* (в этой категории большинство принадлежит пользователям в возрасте от 14-18 лет -15%; от 18-25 лет - 7%; 25-40 лет - 6%, а также 40 лет и старше - 4%, из них имеют высшее образование - 6 %, н/высшее -2 %, среднее - общее – 16 %; среднее специальное - 8%;

- **33%** респондента отметили, что посещение библиотеки носит *информационный характер* (читатели в возрасте от 25- 40 лет -15%; от 18-25 лет -12%; от 40 лет и старше - 4% и от 14-18 лет - 2%, из них 14 % с высшим образованием; 9% - н/высшес; среднее общее и среднее специальное образование по 5% каждый).

Для решения первой поставленной нами задачи - выявления уровня удовлетворенности жителей города Тулы качеством услуг, оказываемых библиотеками, значимыми были ответы на следующие вопросы.

1. *Считаете ли Вы открытой и доступной информацию о библиотеке?*
2. *Удовлетворены ли Вы предоставляемой информацией о ее ресурсах и услугах?*

3. *Удовлетворяет ли Вашим потребностям библиотечный фонд?*

4. *Доступны для Вас цены на дополнительные платные услуги?*

92% опрошенных отметили, что информация о библиотеке открыта и доступна;

90 % - удовлетворены информацией о ресурсах библиотек и предоставляемых услугах;

72% - удовлетворены библиотечным фондом. Не удовлетворены – 16 %, это пользователи в возрасте от 14-18 лет - 8%; в возрасте 25-40 лет –5%; в возрасте 40 лет и выше - 3%. Затруднились ответить - 12%, это пользователи в возрасте от 14-18 лет – 4 %; 18-25 - 2%; 25-40 лет - 4%; 40 и выше -2%.

69% считают доступными цены на дополнительные платные услуги в библиотеке.

Не удовлетворены ценами на дополнительные платные услуги в библиотеке - 4% респондентов, из них:

1% - респонденты в возрасте от 25- до 40 лет;

3% - в возрасте от 40 лет и выше.

Больше всего респондентов (27%) затруднились ответить на этот вопрос. В возрасте от 40 лет и выше - 12 %; от 25- до 40 лет -9%; от 14 -18 лет – 4%; 2% от 18-25 лет.

Анализируя показатель доступности цен на дополнительные платные услуги, следует отметить, что необходимо совершенствовать систему скидок на предоставление платных услуг социально-незащищенным слоям населения.

Большую часть анкетированных (**44%**) составляют учащиеся средних школ, колледжей и техникумов (**в возрасте от 14-18 лет, 18-25 лет**).

В этой группе пользователей особое внимание следует обратить на совершенствование работы по комплектованию фондов. Процент неудовлетворенности книжным фондом составил - 13%, затруднились ответить - 6%, что составляет наибольший процент неудовлетворенности среди всех групп пользователей.

В целом удовлетворенность предоставлением библиотечных услуг жителей г. Тулы, принявших участие в настоящем опросе, составила **89%**.

Таким образом, анализируя полученные ответы на 1-ю группу вопросов можно сделать вывод, что удовлетворенность жителей города Тулы качеством услуг, оказываемых библиотеками, в целом достаточно высока.

Для решения второй поставленной нами задачи - оценить удовлетворенность читателей качеством и оперативностью работы библиотекарей для исследования значимыми были ответы на следующие вопросы.

1. Считаете ли Вы условия оказания услуги в библиотеке комфортными и доступными?

2. Считаете ли Вы персонал библиотеки, оказывающий услуги, компетентным, вежливым и доброжелательным?

3. Удовлетворены ли Вы качеством и оперативностью обслуживания в библиотеке?

97% респондентов считают условия оказания услуг комфортными и доступными.

Не удовлетворены 2 % опрошенных, это пользователи в возрасте от 14-18 лет -0,4%; 18-25лет -0,5%; от 25-40 лет- 0,7 %; от 40 лет и выше -0,4 %.

Затруднился ответить 1% из числа респондентов, это пользователи в возрастной категории от 14-18 лет-0,4 %; от 18-25 лет - 0,5 %; от 40 лет и выше - 0,1%.

99% - удовлетворены качеством и оперативностью обслуживания в библиотеке. Не удовлетворены 0,8 %, это пользователи в возрасте от 14-18 лет -0,4 %; от 18-25 лет -0,2%; 40 лет и выше - 0,2% опрошенных. Затруднились ответить на этот вопрос – 0,2% респондентов, в возрасте от 18-25 лет.

100% респондентов считают персонал библиотек компетентным, вежливым и доброжелательным.

Анализируя полученные ответы на 2-ю группу вопросов можно сделать вывод, что удовлетворенность жителей города Тулы качеством и оперативностью работы библиотекарей, условиями их оказания близка к **100 %** показателю.

Выводы и рекомендации.

- Анализируя качество работы библиотек - филиалов МУК ТБС можно сделать вывод, что жители города Тулы удовлетворены качеством услуг, оказываемых муниципальными библиотеками, и удовлетворены качеством и оперативностью работы библиотекарей.

- В целом можно говорить об открытости информационной политики, проводимой библиотеками. Читатели считают себя хорошо информированными по вопросам услуг, предоставляемых библиотеками. Однако наиболее осведомленная часть это – старшее поколение, а в более молодых группах пользователей наблюдается определенный провал. С целью вовлечения в информационное пространство молодежи необходимо

ориентироваться на востребованные ими источники информации – Интернет и ТВ.

- Необходимо:

1. Продолжить мониторинг по изучению потребностей населения в сфере библиотечного обслуживания.
2. Совершенствовать систему скидок для социально-незащищенных слоев населения на оказание дополнительных платных услуг.
3. Совершенствовать работу по комплектованию библиотечных фондов.
3. Совершенствовать традиционные и осваивать новые библиотечные технологии для наиболее полного удовлетворения потребностей разных категорий пользователей.

Востребованность библиотек в современных условиях во многом зависит от их работы, от умения оперативно реагировать на потребности, учитывать изменения в социальной структуре населения и строить свою деятельность на основе изучения интересов, запросов пользователей библиотек, а также прогнозировать проблемные ситуации, находить пути их решения для того, чтобы деятельность библиотек была успешной.