

**Итоговый отчет социологического опроса  
ОУНБ имени С. Торайгырова  
«Качество обслуживания в областной библиотеке»**

Было разработано новое исследование «Качество обслуживания в областной библиотеке». Подготовлена анкета для читателей библиотеки. Целевая группа исследования – пользователи отдела читальных залов, отдела абонемента. Анкета содержала 17 вопросов. Было распространено 30 анкет (на государственном и русском языках).

В анкетировании приняли участие 62% - женщины, 38% - мужчины. Возрастной состав респондентов: до 20 – 23,8%, от 20 до 30 - 42,9%, от 30 до 40 – 14,3%, от 40 до 50 – 4,8%, от 50 до 60 – 9,5%, после 60 – 14,3%.

По уровню образования респонденты распределились следующим образом: высшее - 28,6%, незаконченное высшее - 28,6%, средне специальное - 28,6%, среднее - 19%.

По роду занятий респонденты относятся: школьник - 14,3%, студент - 47,6%, преподаватель - 9,5%, другое - 28,6%, служащий - 0 %, в основном - учебная деятельность.

Читательский стаж в областной библиотеке: от 10-ти до 20 лет – 4,8%, от 5-ти до 10 лет – 14,3%, от 2-х до 5-ти лет – 14,3%, от 1 года до 2-х лет – 38,1%, менее года – 28,6%. Больше всего респондентов с читательским стажем от 1 года до 2-х лет – 38,1%, менее года – 28,6%.

Не посещают другие библиотеки – 81%, посещают другие – 23,8% (ЦГБ г.Павлодара, библиотеку ПГПУ, г/ф№17, д/ф№3). Эти цифры говорят о популярности областной библиотеки.

Востребованность библиотеки у жителей подтверждает тот факт, что респонденты достаточно активно посещают библиотеки. Больше половины респондентов (62 %) - несколько раз в месяц, посещают библиотеку несколько раз в неделю – 14,3%, несколько раз в год – 14,3%, практически каждый день – 4,8%, как правило, 1 раз в неделю – 4,8%. Полученные ответы на вопросы

подтверждают, что необходимость ежемесячно посещать библиотеку есть у почти 62% опрошенных. Получив такие данные, можно предположить, что это связано с тем, что опрос проводился среди людей, активно читающих и посещающих библиотеку.

Респондентам было предложено оценить время, удобное для посещения библиотеки. В целом жителей устраивает режим работы библиотек и это подтвердили большинство респондентов. Из полученных ответов респондентов следует, что 42,9% удобнее посещать библиотеку во второй половине дня, 33% - в первой половине дня, по-разному, когда есть время – 52,4%, в вечернее время – 0%.

На вопрос, когда «Чаще всего это происходит» отвечают: в рабочие дни – 42,9%, в выходные дни – 23,8%, по-разному, когда есть время – 52,4%. Респонденты предпочитают посещать библиотеку в рабочие дни или когда есть время.

Читательские запросы респондентов распределились следующим образом. Наибольшее предпочтение отдали «литературе и искусству» – 85,7%, «социальным и экономическим наукам» – 33,3%, «естественным наукам» – 28,6%, «технике» -19%, «медицине» - 14,3%.

В основе успеха библиотеки лежит качество оказываемых услуг. Для этого библиотекарям важно знать информационные потребности своих пользователей, внедрять инновационные услуги, повышающие комфортность обслуживания, обеспечить оперативное и качественное обслуживание. Была разработана таблица о важности той или иной библиотечной услуге, респондентам было предложено ответить на вопросы. При обработке анкет было выявлено, что «Режим работы» важен для 66,6% опрошенных, «Наличие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями» - 57,1% «Благоприятные условия в отделах обслуживания (освещение, температура, вентиляция)» - 66,6%, «Доступ к Интернет» очень важен для 57,1%, «Наличие услуг по копированию» - 38,1%, «Универсальность и полнота фондов» - 71,4%, «Полнота и содержание электронных каталогов» - 71,4%, «Оперативность отражения в каталогах новых материалов» - 71,4%,

«Оперативность выполнения заявки» - 57,1%, «Ясная и точная информация об услугах, предоставляемых библиотекой» - 57,1%, «Внимательное отношение персонала к пользователям» отметили 57,1%, очень важным «Компетентность сотрудников» посчитали 38,1% опрошенных, важным – 33,3%. Ответы респондентов помогут коллективу областной библиотеки определить приоритетные библиотечно-информационные услуги и формы библиотечных мероприятий.

На вопрос «Какая услуга или условие работы библиотеки, которая Вам больше всего нравится» были получены следующие ответы:

- библиотека работает в выходные дни,
- график работы,
- доступ к Интернету, Wifi,
- приятная, доброжелательная атмосфера читального зала,
- внимательное отношение персонала,
- качество обслуживания,
- компетентность персонала.

Респондентам больше всего не нравится:

- нельзя заносить сумку в читальный зал,
- мешает звук при включении света,
- книги выдаются на 2 недели,
- трудно искать книги.

Ответы говорят о плохой информированности читателей о «Правилах пользования областной библиотекой», о нормах работы областной библиотеки.

На вопрос «Какое одно положительное изменение в работе нашей библиотеке Вы хотели бы видеть?» респонденты пожелали своей библиотеке: - больше учебных пособий на абонементе, - больше исторических изданий, - открытие литературного кружка, - открытие буфета, - полноценного сайта с веб-каталогом. Очевидно, что библиотеке необходимо качественно пополнять фонд современной литературой; продолжать систематическую работу по продвижению своего сайта, своевременно наполняя его интересным и

актуальным контентом, в частности веб-каталог, при этом изучая мнение удалённого пользователя о созданных библиотекой электронных ресурсах, услугах, дизайне сайта; подумать о более комфортных условиях для пользователей.

Большинство респондентов (52,4%) дали оценку «отлично» персоналу библиотеки, «хорошо» - 47,6%. Эти ответы говорят о доброжелательном отношении библиотекарей к читателям, профессионализме библиотекарей, и ни один из опрошенных не выбрал вариант ответа «удовлетворительно», «плохо».

На вопрос «Как бы Вы оценили условия работы и качество услуг, которыми Вы воспользовались сегодня?» респонденты ответили: отлично – 52,4%, хорошо – 47,6%, удовлетворительно - 0%, плохо - 0%.

Респондентам было предложено в свободной форме написать свои идеи по совершенствованию работы библиотеки. И вот что предложили читатели областной библиотеки. По мнению респондентов библиотеке «просто необходим веб-сайт с электронным каталогом». Были предложения по комплектованию книжного фонда: «побольше литературных новинок», «больше зарубежной литературы», «бестселлеров». Многие хотели бы пользоваться кафе или буфетом в стенах библиотеки.

Возникает необходимость комплектования фонда библиотеки новой отраслевой и художественной литературой. Библиотекарям нужно обратить внимание на более широкую и качественную рекламу библиотечных услуг, используя средства связи и массовой информации, социальные сети. А также создать более комфортную и удобную среду для пользователей, в частности открыть буфет (кафе), где можно выпить кофе/напитки. Результаты исследования послужат основой для анализа современного состояния библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения, выявления проблем и совершенствования работы областной библиотеки.

