

## **Удовлетворенность оказанием услуг пользователей муниципальных библиотек. Октябрь 2020г.**

В рамках проведения мероприятий, направленных на повышение эффективности и качества предоставляемых услуг, введения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, в октябре 2020г. проводился опрос пользователей портала Библиотеки.кемеровские.рф по оценке деятельности муниципальных библиотек г.Кемерово.

Участниками анкетирования стали 146 респондентов (в основном женщины – 77%; 84% - люди до 55 лет, в том числе 33% 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 3 человека – не записаны ни в одну городскую библиотеку, 13 человек (9%) 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 (8%), оснащенностью и материально-техническим обеспечением библиотек (22%) и качеством комплектования фондов (37%). Причем процент респондентов, неудовлетворенных составом фонда библиотек, увеличился на 3%.

Порядка 70% опрошенных полностью удовлетворены организацией работы информационного портала, стоимостью дополнительных услуг, степенью информированности о мероприятиях библиотек, качеством самих мероприятий. Свыше 80% респондентов полностью удовлетворены качеством оказания библиотечных услуг в целом и режимом работы библиотек города. 86% респондентов (со снижением на 8%) 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 82%, частично – 18%. Недовольных рабочим графиком библиотек нет и 1 человек не ответил на поставленный вопрос. Это может свидетельствовать 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. 96% 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. 22% респондентов не довольны материально-техническим обеспечением, у 46% есть определенные претензии, и только треть всех посетителей (30%) полностью удовлетворены состоянием библиотек. 3% респондентов не устраивают условия библиотек в плане комфорта и уюта, 30% 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.

Остается печальной картина с удовлетворенностью пользователей качеством комплектования фонда. Проблемы с пополнением библиотечного фонда уже достигли таких масштабов, что нехватка новых книг стала весьма заметна посетителям. Однако, с момента последнего опроса число респондентов, считающих комплектование достаточным, увеличилось на 13% и достигло 23%. Частично удовлетворены 39%, 37% - 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: 84% в целом, 73% – мероприятия. Есть основания для частичного недовольства у 14% респондентов – получателей библиотечных услуг и у 16% посетителей мероприятий. Совершенно недовольных качеством нет, однако 13% респондентов не стали отвечать на вопрос. 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 (93%) полностью (68%) или частично (25%) согласны с установленными ценами на дополнительные библиотечные услуги. 8% - 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 30-36%). Между тем, велико и процентное отношение тех, кто не доволен условиями получения услуг библиотечного обслуживания для людей с ограниченными возможностями здоровья – 8%. 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 – 86% полностью и 14% 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.