

Аналитическая справка по итогам анкетирования пользователей услуг МАУК «Муниципальная информационно-библиотечная система»

В рамках независимой оценки муниципальных учреждений культуры города Кемерово сотрудниками Службы психологической поддержки чтения и Отдела инновационных проектов и внешних связей МАУК «МИБС» на базе 30-ти муниципальных библиотек города с 26.11.2015-03.12.2015 было проведено исследование **«Оценка качества оказания услуг муниципальными библиотеками города Кемерово»**. В исследовании приняли участие 100 пользователей муниципальных библиотек в возрасте 10-83 лет (средний возраст опрошенных – 34 года), из них 23% мужчин и 77% женщин, что соответствует нормальному распределению пользователей библиотек по половому признаку – примерно 30% и 70% соответственно.

Цель исследования: оценка степени соответствия качества оказания услуг муниципальными библиотеками утвержденным показателям.

Задачи исследования:

- Проанализировать официальный сайт муниципальных библиотек (библиотеки.кемеровские.рф)
- Проанализировать мнение пользователей муниципальных библиотек с целью выявления степени удовлетворенности качеством полученных услуг.

Методы исследования: анализ информации, размещенной на сайте организации; анализ отчетной документации; анкетирование; методы математической и статистической обработки.

Для выявления степени удовлетворенности пользователей качеством полученных услуг была разработана анкета (Приложение 1), состоящая из девяти вопросов. Первый вопрос анкеты: *Оцените в баллах от 0 до 5, насколько Вы удовлетворены следующими факторами: Места для отдыха в библиотеке, удобство пользования гардеробом, чистота помещений библиотеки, комфортность библиотеки в целом*. Данный вопрос предполагал оценку каждого из показателей в отдельности по шестибальной (от 0 до 5) с последующим выведением суммарного коэффициента. Выборочное среднее показателя *комфортности мест отдыха в библиотеках* – 4,7 балла; выборочное среднее *удобства пользования гардеробом* – 4,2 балла; выборочное среднее показателя *чистоты помещений библиотеки* – 4,9 баллов; выборочное среднее фактора *комфортности библиотеки в целом*

– 4,9 баллов. Таким образом, можно сделать вывод, что пользователи склонны весьма высоко оценивать факторы комфортности библиотек. Посредством методов статистического анализа был вычислен суммарный коэффициент, отражающий общую удовлетворенность пользователей факторами комфортности, он составил – 4,7 баллов.

Второй вопрос анкеты: *Оцените в баллах от 0 до 9, насколько вы довольны ценами на дополнительные услуги в библиотеке (ксерокопирование, ночной абонемент, заказ нужной книги и т.п.)* предполагал выбор одного варианта ответа. Ответы пользователей распределились следующим образом: подавляющее большинство – 60% опрошенных дали максимальную оценку о данному параметру – 9 баллов; 23% опрошенных оценили удовлетворенность ценой дополнительных услуг на 8 баллов; еще 7% дали оценку – 7 баллов; 4% опрошенных дали оценку – 4 балла; характерно, что низшую оценку данного параметра – 0 баллов, - не дал ни один из опрошенных. Выборочное среднее по фактору удовлетворенности ценами на дополнительную продукцию – 8,1 баллов из 9-ти возможных, что является очень высоким показателем.

Третий вопрос предполагал выявление степени транспортной и пешей доступности библиотек города для пользователей. С этой целью вопрос *«Как вы добираетесь до библиотеки?»* предполагал выбор одного из пяти вариантов ответа: *На транспорте около часа* (что условно соответствует самой низкой из возможных оценок – 1балл); *На транспорте около 30 минут, затем – пешком* (2 балла); *На транспорте 10-15 минут, затем – пешком* (3 балла); *Вполне возможно дойти пешком за 15-20 минут* (4 балла); *Пешком за 5-10 минут* (5 баллов). Поскольку в каждом районе города Кемерово находится, по меньшей мере, одна библиотека, можно было предположить, что опрошенные дадут высокие оценки фактора логистической доступности. Действительно, 54% опрошенных дали наивысшую оценку данного фактора – 5 баллов; еще 31% оценили доступность библиотек на 4 балла; 10% дали среднюю оценку – 3 балла; всего 4% пользователей оценили доступность библиотек на 2 балла; и лишь один процент опрошенных дал оценку в 1 балл, поскольку вынужден добираться до ближайшей библиотеки около часа. Выборочное среднее фактора логистической доступности – 3,3 балла, то есть – несколько выше среднего, что выводит на необходимость расширения сети муниципальных библиотек.

Следующий вопрос анкеты предполагал выявление оценки *удобства пользования электронными сервисами*, предоставляемых библиотеками. К таким сервисам в муниципальных библиотеках города относятся: *Доступ к Wi-Fi*, *Электронная справка*, *Доступ к сети Интернет* и *Доступ к электронному каталогу библиотек*. Каждый из этих электронных сервисов пользователи должны были оценить по пятибалльной шкале, от 0 (отсутствие данной услуги) до 5. Так, *доступ к Wi-Fi* пользователи оценили в 4,1 балла (выборочное среднее); *Электронную справку* испытуемые оценили в 4,7 балла; *Доступ к сети Интернет* и *Доступ к электронному каталогу* – по 4,8 балла. Суммарный коэффициент удовлетворенности пользователей удобством пользования электронными сервисами библиотеки составил – 4,6 балла из пяти возможных, что является очень высоким показателем, но указывает также на необходимость дальнейшего развития и совершенствования электронных сервисов муниципальных библиотек.

Следующим вопросом анкеты пользователям было предложено оценить по семибалльной шкале (от 0 до 7) удобство графика работы муниципальных библиотек. 76% испытуемых дали по данному фактору наивысшую оценку – 7 баллов; 14% дали оценку – 6 баллов; 8% оценили график работы библиотек на 5 баллов; и только 2% дали среднюю, предусмотренную шкалой, оценку – 5 баллов. Ниже пяти баллов удобство графика работы библиотек не оценил ни один из опрошенных. Суммарный же коэффициент удовлетворенности данным фактором составил – 6,7 баллов из семи возможных. Поскольку составить график работы библиотек, полностью удовлетворяющий всех до единого пользователей, технически невозможно – можно считать, что график работы муниципальных библиотек является удобным для подавляющего числа пользователей, и не нуждается в значительных корректировках.

Также одним из критериев качества оказания услуг муниципальными библиотеками является на сегодняшний день *электронный каталог библиотеки*. Оценке степени его простоты и удобства для пользователей и был посвящен следующий вопрос анкеты. Опрошенным предлагалось оценить данный критерий по шкале от 0 до 7. 51% опрошенных дали высшую оценку – 7 баллов; еще 21% оценили каталог на 5 баллов (средняя оценка по восьмибалльной шкале); 18% дали оценку – 6 баллов; 8% оценили электронный каталог ниже среднего – 4 балла. Таким образом, в совокупности около 30% испытуемых оценили удобство электронного каталога как «среднее» и «ниже среднего», что выводит на необходимость совершенствования и модернизации электронного каталога библиотек города. Однако, суммарный коэффициент удовлетворенности электронным

каталогом составил 6 баллов из семи возможным, что говорит о достаточно высоком качестве электронного каталога.

Важным показателем качества оказания услуг муниципальными библиотеками могут являться профессиональные и личностные качества сотрудников библиотек, такие как: *доброжелательность*, *вежливость* и *компетентность*. В рамках данного исследования мы попросили пользователей оценить данные критерии по шкале от 0 до 7 баллов. Выборочное среднее по фактору *доброжелательности* библиотекарей – 6,5 баллов; выборочное среднее по фактору *вежливости* – 6,6 баллов; *компетентности* – 6,6 баллов. Суммарный коэффициент оценки профессиональных качеств сотрудников библиотек – 6,6 баллов.

В следующем вопросе мы попросили оценить степень удовлетворенности качеством библиотечных услуг в целом по шкале от 0 до 5 баллов. Как выяснилось, 81% опрошенных полностью удовлетворены качеством услуг библиотеки – они дали высшую оценку данного параметра – 5 баллов; еще 19% пользователей оценили комплекс библиотечных услуг на 4 балла; более низких оценок данного критерия не дал ни один из опрошенных. Суммарный коэффициент – 4,8 баллов.

Последний опрос анкеты: *«Насколько полной информацией о новых изданиях в библиотеке вы обладаете»* предполагал оценку от 0 до 10 баллов. Более половины опрошенный (57%) оценили свою осведомленность о новых изданиях на 10 баллов; 21% - на 9 баллов; 10% - на 8 баллов; 4% - на 6 баллов; по 2% - на 3, 4 и 5 баллов; и еще по 1% - на 2 и 7 баллов. Суммарный коэффициент информированности о новых изданиях в библиотеках – 8,9 баллов, что является очень высоким показателем.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что пользователи муниципальных библиотек в целом склонны высоко оценивать качество оказания библиотечных услуг, хотя и замечают отдельные недостатки в организации работы библиотек, что выводит на необходимость дальнейшего совершенствования и развития муниципальных библиотек города.