

Оценка качества услуг Национальной библиотеки им. А.-З. Валиди Республики Башкортостан

Социологический опрос с целью оценки качества деятельности Национальной библиотеки им. А.-З. Валиди проводился кафедрой культурологии и социально-экономических дисциплин БГПУ им. М. Акмуллы с 14 по 28 ноября 2013 года. В рамках исследования были разработаны 3 анкеты: для читателей, сотрудников и пользователей официального сайта библиотеки. Всего в опросе приняли участие 277 пользователей.

Из числа опрошенных посещают библиотеку практически каждый день – 19% (53 человека), несколько раз в неделю – 18,4% (51 человек), несколько раз в месяц – 92 человека (33,2%), несколько раз в год посещают библиотеку 15% опрошенных (42 человека).

Среди наиболее привлекательных для пользователей черт библиотеки были названы: квалифицированные и доброжелательные сотрудники (22%), хороший справочный аппарат (16%), приятная атмосфера (14%), наличие электронного читального зала (12%).



Вместе с тем 46% опрошенных не устраивает отсутствие необходимых книг и изданий, 16% пользователей отмечают, что им трудно самостоятельно разобраться в системе фондов и каталогов, у 13% возникают проблемы с копированием и распечаткой.

В целом условия работы и услуги библиотеки были оценены пользователями положительно (отлично - 60%, хорошо - 37%, удовлетворительно - 3%).

Оперативность и качество обслуживания оценили на отлично 82% опрошенных, хорошо – 12,4%, удовлетворительно – 2%, плохо – 1,4%.

Качество досуговых мероприятий оценили отлично 71% пользователей, хорошо – 21%, удовлетворительно – 3%, очень плохо – 5%.

Материально-техническое обеспечение библиотеки оценили как отличное 57% пользователей, как хорошее – 28% пользователей, 12% поставили оценку «удовлетворительно», и по 1% получили варианты ответов «плохо» и «очень плохо».



При оценке степени комфортности условий в библиотеке ниже всего было оценено само помещение библиотеки (стены, пол, потолки, вентиляция): 61% опрошенных оценили его на отлично, 17% - хорошо, 12% - удовлетворительно, при этом 4 и 6% пользователей выбрали варианты «плохо» и «очень плохо» соответственно.



Также относительно высокий процент замечаний пользователей был дан при оценке мебели библиотеки: 63% опрошенных полностью ею довольны и оценили на отлично, 17% пользователей поставили оценку «хорошо», 10% - «удовлетворительно», варианты «плохо» и «очень плохо» выбрали по 5% опрошенных.



Эти результаты подтверждаются ответами пользователей на вопрос «Что Вы считаете нужным улучшить в комфортности помещений»

библиотеки?». Большинство замечаний и комментариев касаются именно мебели и помещения: «приобретите диванчики», «приобрести новую мебель», «комфортности нет, нужна новая мебель», «добавить столы», «побольше сидячих мест», «мебель устарела», «новая мебель и отделка», «поменять стулья», «мебель, открыть буфет», «приобрести компьютерные столы», «обновить стеллажи», «больше цветов, удобных стульев», «увеличение площади подставки под клавиатуру», «стол, розетка, wi-fi, зал для работы читателей (кроме зала для мероприятий)», «поменять мебель и сделать ремонт», «капитальный ремонт», «ремонт пола», «пол», «ремонт, отопление», «ремонт косметический», «ремонт, туалет», «нужен хороший ремонт, красивая мебель, теплые окна и полы», «сменить помещение и местоположение», «современное здание построить». Много жалоб на отопление и вентиляцию: «повысить температурный режим», «на Ленина, 4 – очень холодно на третьем этаже», «чтобы было теплее», «приобрести кондиционер», «улучшить систему вентиляции».

Большая часть данных замечаний относится к зданию второго корпуса. Пользователи отделов первого корпуса в комментариях указывали, в основном, недовольство ремонтом: «закончить бесконечный ремонт», «закончить ремонт».

14 пользователей при ответе на этот вопрос отметили необходимость буфета (кафе, кофейни, кофемашины). Также есть комментарии относительно дизайна и интерьера помещений: «создать зоны релаксации», «зона релаксации», «сделать библиотеку современной», «поменять темные шторы», «больше зеленых насаждений», «больше цветов», «хотелось бы более смелый, креативный подход к интерьеру».

Оценивая степень комфортности условий в библиотеке, наилучшим образом пользователи оценили чистоту и освещенность. Чистоту на «отлично» оценили 84% опрошенных, хорошо – 15%, удовлетворительно – 11%.



Освещенность оценена как отличная 71% пользователей, как хорошая – 22%, удовлетворительная – 5%, варианты «плохо» и «очень плохо» выбрали по 1% опрошенных. Также было несколько комментариев относительно

освещения: «осветительные лампы на стол», «ремонт, освещение», «освещение».



Сайт библиотеки и on-line услуги получили довольно противоречивую оценку пользователей. С одной стороны, большинство пользователей (54%), заполнявших печатные анкеты, оценили их на «отлично».



С другой стороны, от таких результатов отличаются данные, полученные в ходе опроса непосредственно на сайте. Пользователи, заполнявшие электронный вариант анкеты, оценили сайт и on-line услуги следующим образом: отлично – 19%, хорошо – 44%, удовлетворительно – 25%, плохо – 13%.

Эти результаты подтверждаются оценками пользователей качества электронных каталогов.

Простота поиска информации:	Отлично	23%
	Хорошо	52%
	Удовлетворительно	19%
	Плохо	6%

Оперативность поиска информации:	Отлично	19%
	Хорошо	55%
	Удовлетворительно	23%
	Плохо	3%

Стабильность установления соединения с системой:

Отлично	17%
Хорошо	31%
Удовлетворительно	41%
Плохо	10%

Дружественность интерфейса:

Отлично	23%
Хорошо	42%
Удовлетворительно	29%
Плохо	6%

Достоверность полученной информации:

Отлично	26%
Хорошо	48%
Удовлетворительно	23%
Плохо	3%

Очень высоко пользователи оценили профессионализм персонала: отлично – 92%, хорошо - 7%, плохо – 1%. Эти данные подтверждаются ответами пользователей на вопрос «Ваша оценка работы персонала библиотеки». Внешний вид оценили отлично 83% опрошенных, хорошо – 16%, удовлетворительно – 1%. Вежливость отлично оценили 92%, хорошо – 7%, плохо – 1%. Отзывчивость: отлично - 93%, хорошо - 6%, плохо - 1%. Отвечая на вопрос «Что Вы считаете нужным улучшить в работе персонала?», опрошенные не высказали значимых замечаний, большую часть составляют комментарии «повысить зарплату», «повышение зарплаты», «прибавить жалованье».

Самое большое количество комментариев и замечаний вызвал вопрос «Что бы Вы хотели улучшить в составе фонда библиотеки?». В целом состав фонда пользователи оценили следующим образом: вполне удовлетворены - 48% опрошенных, пожалуй, удовлетворены - 39%, совершенно не удовлетворены - 1%, остальные опрошенные оценили состав фонда нейтрально или затруднились ответить.

Среди комментариев пользователей по поводу состава фонда преобладают следующее:

- разнообразить электронные ресурсы («увеличить видео- и медиатеку», «больше электронных вариантов», «архив музыки», «возможность выхода на сайт Роспатента»);

- пополнить фонд краеведческой литературы и изданий на башкирском и татарском языках («больше книг и журналов на башкирском языке», «увеличение изданий по краеведению, родословным», «больше литературы на башкирском языке», «больше литературы о культуре и обычаях башкир и татар»);

- увеличить фонд периодики («больше периодики», «больше периодики и современной литературы», «увеличение толстых журналов», «больше газет и журналов», «выписывать толстые литературные журналы», «ассортимент периодики», «увеличить количество выписываемых периодических изданий», «больше журналов на английском языке», «увеличение литературных журналов»);

- дополнить фонд современной литературой («увеличить количество современных изданий (рукоделие, воспитание)», «больше редких и новых изданий», «больше современных переводов исторических книг», «больше книг по журналистике последних годов», «больше новых изданий», «ассортимент книг», «особенно современных произведений», «приобрести больше изданий по медицине и справочной литературы последних лет»);

- увеличить количество отдельных видов изданий («больше литературы о спорте и технике», «увеличение научной литературы», «больше учебной литературы для вузов», «больше медицинской литературы», «больше зарубежной литературы», «больше детективов», «побольше художественной литературы», «увеличить количество исторической литературы», «больше классики», «увеличить количество любовных романов»).

Также пользователями были высказаны следующие замечания: «полные многотомные издания должны быть в полном комплекте», «почистить каталог от недействующих карточек», «больше книг в открытом доступе».

Таким образом, результаты социологического опроса, проведенного кафедрой культурологии и социально-экономических дисциплин БГПУ им. М. Акмулы с целью оценки качества деятельности Национальной библиотеки им. А.-З. Валиди, позволяют заключить, что качество деятельности названной библиотеки полностью соответствует установленным нормативам.