

**Муниципальное казённое учреждение культуры
«Черепановская централизованная библиотечная система»
Черепановского района Новосибирской области**

**Социологическое исследование
«Библиотека глазами пользователя»**

Выполнила:
Методист МО ЦБ МКУК «Черепановская ЦБС»
Михейченко Т.А.

Черепаново-2019

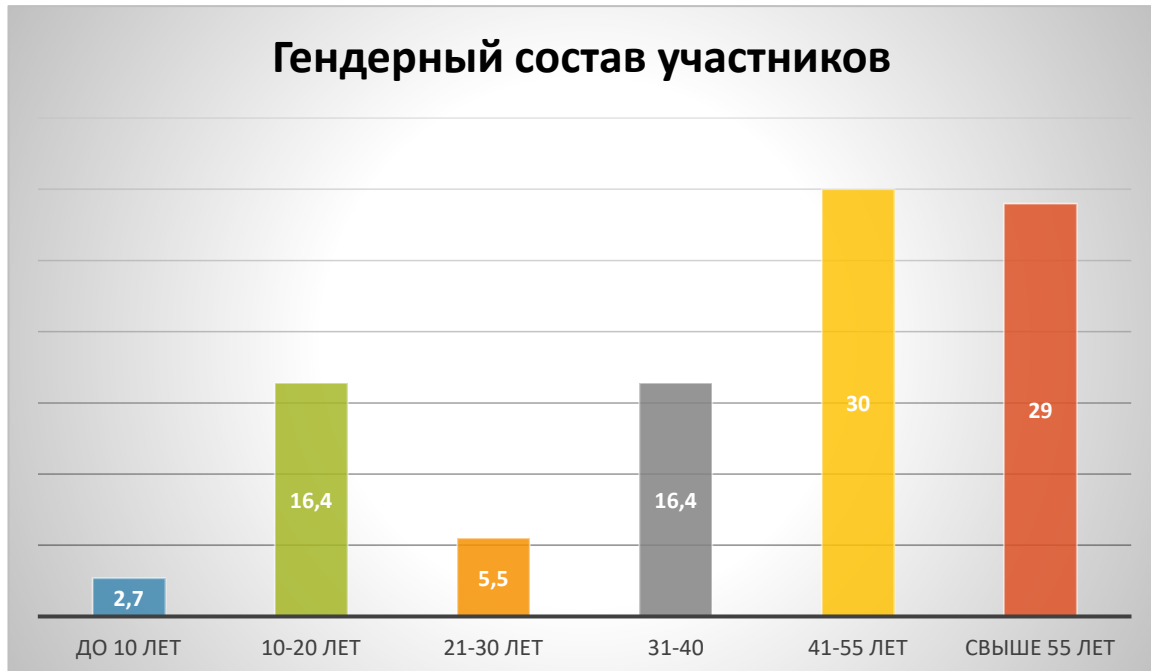
Библиотека глазами пользователя

Работа МКУК «Черепановская ЦБС» направлена на постоянное улучшение качества информационно-библиографических услуг. Для того, чтобы можно было внести коррективы в работу и наиболее полно удовлетворить читательские потребности и запросы пользователей МКУК «Черепановская ЦБС», в октябре 2019 года методическим отделом было проведено социологическое исследование, инструментарием которого являлась анкета. Читателям, посетившим библиотеку, было предложено заполнить анкету, состоящую из 10 вопросов.

В исследовании приняли участие 110 человек, читатели филиалов МКУК «Черепановская ЦБС».

В процентном соотношении возрастные группы выглядят следующим образом:

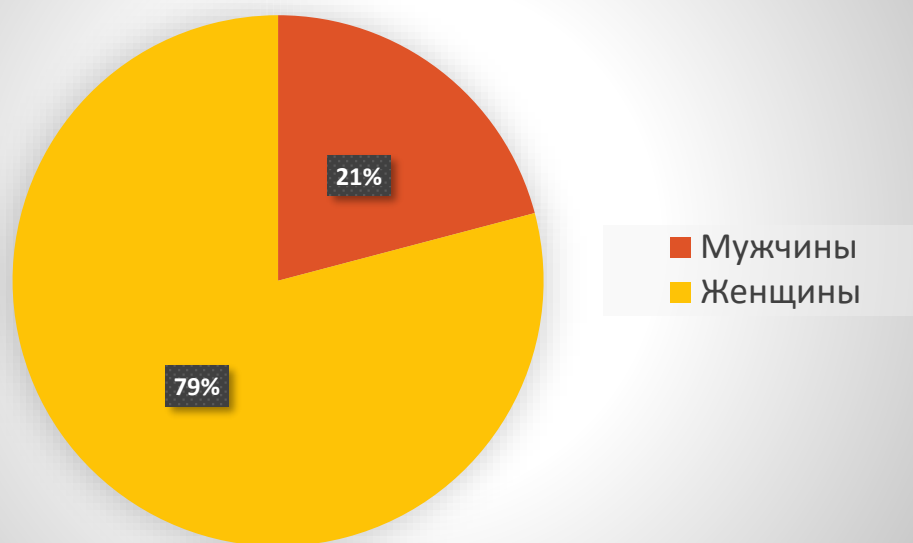
- ✓ До 10 лет - 2,7% (3 человека)
- ✓ 10-20 лет – 16,4% (18 человек)
- ✓ 21-30 лет – 5,5% (6 человек)
- ✓ 31-40 лет – 16,4% (18 человек)
- ✓ 41-55 лет – 30% (33 человека)
- ✓ Свыше 55 лет – 29% (32 человека)



По половой принадлежности респонденты распределились следующим образом:

- Мужчины – 20,9% (23 человека)
- Женщины – 79,1% (87 человек)

Половая принадлежность респондентов



Первым вопросом анкетирования предстояло выяснить, с какой целью респонденты посетили библиотеку. Было предложено 3 варианта ответов, а также возможность выразить своё мнение, обозначить свой вариант. Таким образом, были получены следующие варианты ответов:

Для того, чтобы просто взять книгу для прочтения, в библиотеку пришли 53 человека (44,5%).

Посетить массовое мероприятие пришли 4,2% (5 человек).

Для того, чтобы получить какую-либо информацию, библиотеку посетило 10 респондентов (8,4%).

Одновременно и взять книгу для прочтения, и посетить массовое мероприятие, и получить какую-либо информацию пришло 10 человек (8,4%), взять книгу и посетить массовое мероприятие – 16 человек (13,4%), посетить массовое мероприятие и получить какую-либо информацию пришло 6 человек (5%), взять книги и получить какую-либо информацию – 8 человек (6,7%).

Кроме того, на этот вопрос были получены и другие варианты ответов:

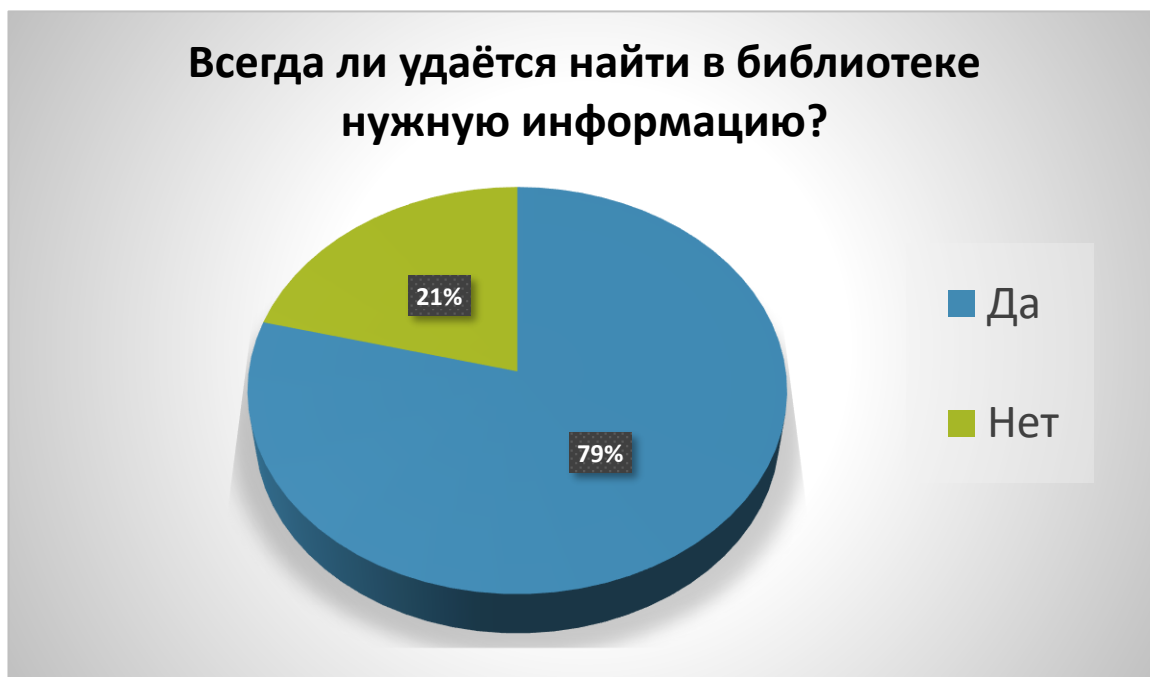
- три респондента постоянно сотрудничают с библиотекой и пришли с целью получения помощи в своей профессиональной деятельности от специалистов библиотеки, а именно – за помощью в организации и проведении массового мероприятия;

- для самостоятельной работы за компьютером в библиотеку пришло 3 респондента;

- для получения платных услуг (копии документов, распечатка документов и фотографий) обратились 3 респондента;

- два респондента зашли в библиотеку просто для общения, во время прогулки.

На вопрос «**Всегда ли Вам удастся найти в библиотеке нужную информацию?**» ответы распределились следующим образом:



Далее, респондентам был предложен следующий вопрос: «**Каких книг, или других источников информации не хватает в фонде библиотеки?**». Был получен широкий спектр литературы, но если проанализировать и объединить все полученные ответы, то можно увидеть следующую картину:

Новая, современная литература	19
Периодика	11
Удовлетворён полностью	8
Зарубежная литература	5
Романы	6
Фантастика	5
Детективы	6
Учебная, познавательная литература	4
Историческая литература	4
Справочная литература и современные энциклопедии	6
Подростковая литература	3
Интернет	3
Книги и журналы по рукоделию	3
Фэнтези, сказки	2
Детская литература	3

Приключения	1
Переизданная советская литература	1
Книги по с/х	1
Про рыбалку	1
По дизайну и ландшафту	1
Методическая литература	2
Видеопрокат	1
Зона отдыха	1

Следующий вопрос анкеты звучал так: **«Что, кроме книг и периодических изданий Вы хотели бы увидеть в библиотеке?»**.

На этот вопрос также было получено большое количество вариантов, но все ответы также были объединены и систематизированы.

Наибольшее количество респондентов – 14 человек (19,2%) хотели бы видеть в библиотеке удобную современную мебель, куда включены и диванчики, и современные шкафы, и стеллажи, и полки, и удобные кресла. Из этого количества респондентов – 5 читателей Пятилетского филиала.

Достаточно большое количество голосов - 12 человек (16,4%) ответили, что их устраивает всё!

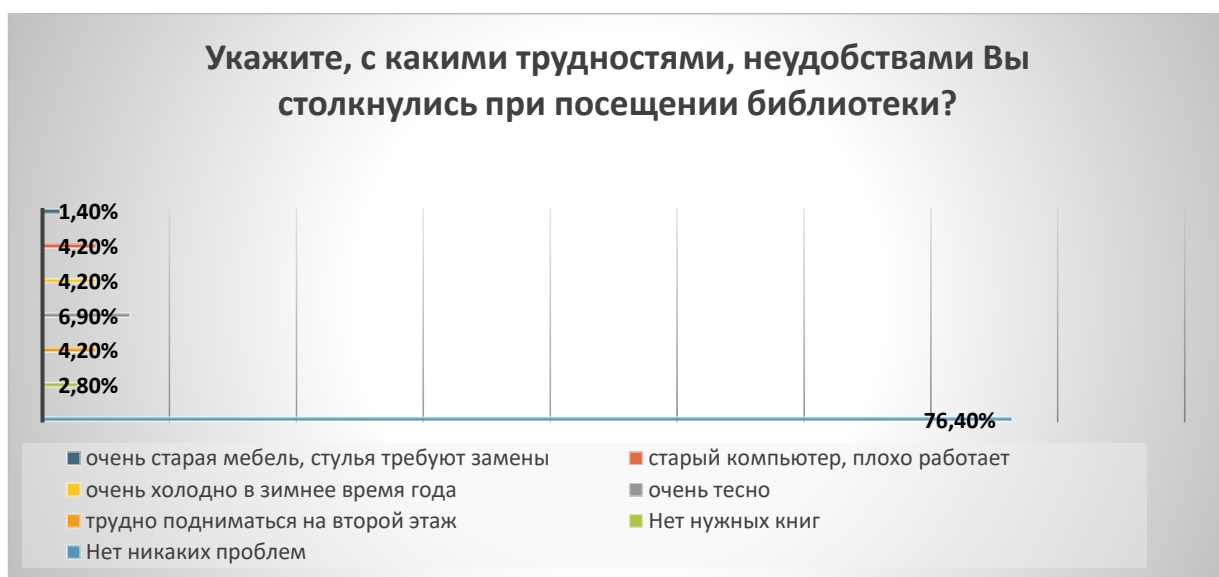
«Современное оборудование» обозначило девять респондентов. В это понятие было включено: сканер, принтер, экран, проектор (проектор необходим в Зимовье, видео-проектор и экран просят читатели Бочкарёвского филиала, в Дорогино-Заимковском филиале читатели хотели бы пользоваться такими услугами, как распечатка, ксерокопирование, а для этого необходимо приобретение компьютера, принтера).

Были получены и следующие варианты:

- ✓ Новый компьютер – 6 ответов (ответы получены из Безменовского и Бочкарёвского филиала);
- ✓ Новые книги, журналы – 9 ответов;
- ✓ Настольные игры - 3 ответа;
- ✓ Выставки картин, поделок читателей – 2 ответа;
- ✓ Кулер с водой – 1 ответ;
- ✓ Зона отдыха – 1 ответ (от респондента Майского филиала);
- ✓ Лотереи, розыгрыши призов – 1 ответ;
- ✓ Компьютерный зал – 1 ответ (Городской филиал №1);
- ✓ Детские игрушки – 2 ответа;
- ✓ Караоке – 1 ответ (Майский филиал);
- ✓ Аудиокниги – 1 ответ;
- ✓ Wi-Fi – 1 ответ

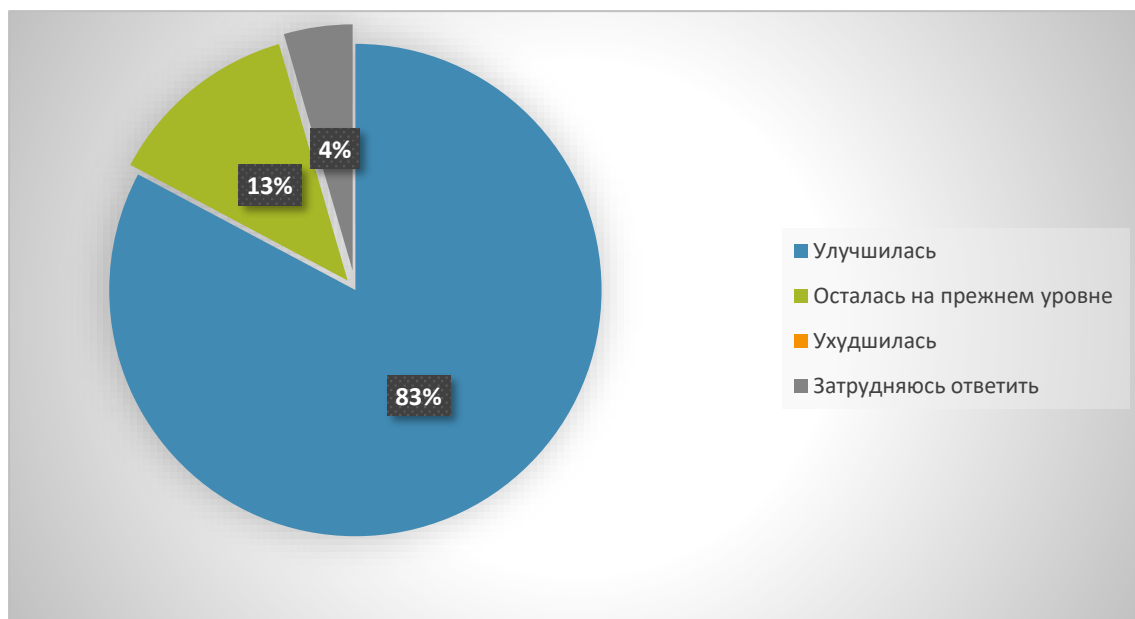
- ✓ Настольная лампа в читальный зал – 1 ответ (от читателя Майского филиала)
- ✓ Наличие мягких игрушек (2 юных читателя пожелали видеть в Майской библиотеке);

Следующий вопрос анкеты должен был раскрыть существующие проблемы библиотек и звучал следующим образом: «Укажите, с какими трудностями, неудобствами вы столкнулись при посещении библиотеки?». На этот вопрос ответ дали 72 респондента. И хотя им было предложено написать свой вариант ответа, систематизировать эти ответы было не сложно, так как мнения респондентов во многом совпали.



Отрадно, что подавляющее большинство респондентов (76,4%) ответили, что у них не возникает никаких трудностей при посещении библиотеки. Но читатели сельских филиалов отметили и некоторые отрицательные моменты. Например, респонденты Шурыгинской библиотеки, возрастная категория которых выше 55 лет, отметили, что им трудно подниматься на второй этаж. В этом же филиале посетители жалуются на очень низкую температуру в помещении в холодное время года. В Посевнинском и Дорогино-Заимковском филиалах анкетированные отметили, что в помещении очень тесно. В Бочкарёвской и Пятилетской библиотеках посетителям сложно работать на устаревших компьютерах. Также, в Пятилетке посетители читального зала обратили внимание на устаревшую мебель и неисправные стулья, на то, что некоторые из них давно требуют замены.

На вопрос «Если Вы пользовались услугами ранее, то как, по Вашему мнению, изменилась ее работа за последнее время?» ответы распределились следующим образом:



Вариант «ухудшилась» не выбрал никто!

В продвижении книги и чтения библиотеки МКУК «Черепановская ЦБС» активно используют СМИ. Все наиболее значимые события библиотечной жизни находят свое отражение на официальном сайте, на страницах ВКонтакте и местной газеты «Черепановские вести». Поэтому следующим вопросом анкеты хотелось узнать, достаточно ли хорошо освещается деятельность библиотеки в СМИ.



Полученные ответы практически поровну распределились между респондентами, которые постоянно следят за деятельностью библиотек

МКУК «Черепановская ЦБС» в СМИ и удовлетворены получаемой там информацией и теми, кто затруднился с ответом и выбрал вариант «не знаю». Поэтому, сотрудникам библиотек будет рекомендовано обратить внимание своих читателей на работу официального сайта МКУК «Черепановская ЦБС», страниц библиотек ВКонтакте.

Далее, респондентам предлагалось выразить свое мнение о том, какой они видят библиотеку в будущем. На этот вопрос был получен 71 ответ.

12 респондентов (16,9%) отметили, что их вполне устраивает библиотека в том виде, в каком она есть.

В представлении остальных респондентов современная библиотека – это просторное здание, с красивым ремонтом и удобной мебелью, оснащенное современной компьютерной техникой и богатым книжным фондом. Молодые люди хотят, чтобы в современных библиотеках были доступны электронные книги, а не только книги на традиционном бумажном носителе. Мечтают и о том, чтобы в библиотеке обязательно была зона отдыха, с Wi-Fi, с возможностью посмотреть какой-нибудь фильм и выпить кофе, и чтобы каждый читатель мог найти в библиотеке занятие по душе.

Вывод:

МКУК «Черепановская ЦБС» стремится к тому, чтобы развитие шло с учетом интересов своих пользователей. По итогам проведенного исследования, методическим отделом МКУК «Черепановская ЦБС» были выявлены и донесены до руководства проблемы, на которых необходимо заострить внимание. В основном, это конечно же проблемы, связанные с недостаточностью финансирования:

- ✓ Ремонт и обновление интерьера с современным дизайном;
- ✓ Комплектование библиотек, особенно сельских филиалов;
- ✓ Работа клубов и кружков по интересам;
- ✓ Техническое оснащение библиотек.
- ✓ Теснота помещения, а соответственно невозможность организации работы клубов (кружков) по интересам;

Проведённое исследование показало, какой хотят видеть читатели свою библиотеку, а именно - заведение, которое сочетает в себе удобство и комфорт, доступность и общение. С развитием материально-технической базы, библиотеки МКУК «Черепановская ЦБС» способны выйти на новый, более качественный уровень информационно-библиотечного обслуживания.