**Лунинецкая центральная районная библиотека**

**Отдел библиотечного маркетинга**

**Качество предоставляемых услуг в библиотеках**

**ГУК «Лунинецкая районная централизованная библиотечная система»**

**Итоги мониторинга**

**Лунинец, 2022**

Оценить состояние библиотечно-библиографической деятельности, а затем на основе этого анализа прогнозировать её развитие, возможно благодаря такому методу, как мониторинг. Применительно к библиотечной деятельности мониторинг можно определить как постоянное наблюдение за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату или исходному положению. Объектами мониторинга могут стать все компоненты библиотечно-библиографической деятельности: кадры, потребители информации, процессы, библиотечные услуги и т.п.

С целью принятия эффективных мер для дальнейшего развития публичных библиотек Лунинецкого района проведён мониторинг «Качество предоставления услуг в библиотеках ГУК «Лунинецкая районная централизованная библиотечная система». Мониторинг проходил в виде социологического исследования (заполнение анкет респондентами). Изучались также текстовые и статистические отчеты ЦБС за 2017-2021 годы (как сводные по ЦБС, так и отдельных библиотек).

Проведенный мониторинг имел главной целью оценить качество услуг библиотек Лунинецкой РЦБС, их информационные возможности и на этой основе ответить на вопрос: эффективно ли используются фонды библиотек, бюджетные средства, что в дальнейшем послужит базой для принятия соответствующих управленческих решений.

Если говорить о динамике статистических показателей, то можно заметить ряд противоречивых тенденций. Так, в целом прослеживается сокращение основных показателей работы библиотек в 2021 году по сравнению с 2017 годом. Особенно заметно сокращение документовыдачи, которая упала с 508040 экземпляров до 446567 или на 12,1%. Это, по нашему мнению, является результатом общемировой тенденции снижения интереса к бумажной книге. Количество пользователей снизилось с 26532 человек до 24240 (на конец 2021 года) или на 8,6%. Объём фондов уменьшился на 5,8% - с 521,8 тыс. экземпляров до 491,6 тыс. Исключение составляет показатель количества посещений. Он увеличился с 202655 до 208593 (на 3%). Но увеличение произошло за счёт посещений удалёнными пользователями: с 10778 в 2017 году до 37 070 в 2021, что также отражает общемировую тенденцию, и чему также способствовала пандемия короновируса и как следствие – расширение ассортимента дистанционных услуг.

В ряде библиотек РЦБС отмеченные показатели на протяжении этих лет находятся в стационарном состоянии, т.е. резкого спада не наблюдается. Это характерно для городских библиотек Лунинца и Микашевич и следующих крупных сельских библиотек: Лунинская, Дятловичская, Большечучевичская, Бостынская, Богдановская, Синкевичская, Дворецкая. Снижение показателей наблюдается в небольших библиотеках, объясняемое демографической ситуацией: старением и уменьшением численности населения, и, возможно, недостаточным комплектованием книжного фонда и как следствие – падением качества услуг. Чтобы оценить качество услуг, в марте – июне 2022 года проведено анкетирование пользователей библиотек.

В анкетировании приняли участи 430 респондентов, из них 68,6% (295 чел.) женщин и 31,4% (135 чел.) мужчин. Люди старше 55 лет составили 14,4%, от 36 до 55 лет - 38,1%, от 24 до 35 лет - 17,6%, от 15 до 24 лет - 18,1% и до 14 лет - 11,8%. Объектами сбора информации были центральная районная библиотека и 10 сельских библиотек. Библиотеки выбирались для исследования с учётом того, чтобы охватить весь спектр библиотек: от крупных до самых небольших.

 В анкете пользователям было предложено ответить на вопросы о качестве информационных услугах, оказываемых библиотекой, о мотивации обращений в библиотеку. Анкета была составлена таким образом, чтобы можно было выяснить удовлетворённость качеством обслуживания пользователей библиотек, определить круг необходимых им платных услуг, выявить пожелания, направленные на улучшение качества обслуживания.

 Результаты оформлены в виде таблиц и диаграмм.

**Цель посещения библиотеки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты ответов | **Количество ответов** | **% ответов** |
| Учёба | 86 | 13 |
| Познавательные интересы | 119 | 18,2 |
| Чтение художественной литературы | 250 | 38,2 |
| Времяпрепровождение | 95 | 14,5 |
| Посещение массовых мероприятий | 90 | 13,7 |
| Другое | 15 | 2,3 |



У читателей при посещении библиотеки есть конкретная цель. Немалая часть респондентов отметила несколько позиций, значит и цели посещения разнообразны: 38% - чтение художественной литературы, 18% - познавательные интересы, 15% - времяпрепровождения, 14% - посещение массовых мероприятий, 13% - учёба.

Среди своих вариантов ответов были такие: «прихожу за советом», «люблю читать», «мне здесь хорошо и спокойно».

**Какие источники информации в библиотеке для Вас особенно важны?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты ответов | **Количество ответов** | **% ответов** |
| Выставки новых поступлений | 279 | 44,6 |
| Алфавитный каталог | 48 | 7,7 |
| Систематический каталог | 27 | 4,3 |
| Электронный каталог | 17 | 2,7 |
| Тематические выставки | 102 | 16,3 |
| Интернет | 134 | 21,4 |
| Электронные БД | 19 | 3 |

 Для 45% читателей особенно важны выставки новых поступлений, 21% – Интернет, 16% - тематические выставки. А вот каталогами и базам данных читатели, к сожалению, пользуются редко.

**Всегда ли Вам удаётся найти в библиотеке нужную информацию?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты ответов | **Количество ответов** | **% ответов** |
| Практически всегда удаётся  | 304 | 71 |
| Иногда удаётся, иногда нет | 117 | 27,3 |
| Чаще не удаётся | 9 | 2,1 |



 71% читателям практически всегда удаётся найти нужную информацию. На первый взгляд это неплохой показатель. В центральной библиотеке этот показатель вообще приближается к 90%. Но всё-таки 29% пользователей не всегда находят нужную информацию. Это в первую очередь касается небольших сельских библиотек, которые в отличие от библиотек агрогородков не так активно пополняются новой литературой.

**Знаете ли Вы о платных услугах, оказываемых библиотекой?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты ответов | **Количество ответов** | **% ответов** |
| Да | 387 | 90 |
| Нет | 43 | 10 |



**Какими платными услугами Вы пользуетесь?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты ответов | **Количество ответов** | **% ответов** (от пользующихся платными услугами) |
| Выдача литературы повышенного спроса на дом (коммерческий фонд, книгохранение, читальный зал) | 112 | 44,8 |
| Услуги с использованием множительной и оргтехники (распечатка, ксерокопирование, сканирование, брошюровка, ламинирование). | 77 | 30,8 |
| Компьютерные услуги: поиск библиотекарем информации в электронных базах (в т.ч. «Эталон») и Интернете, отправка и получение информации по e-mail, самостоятельная работа на компьютере и др.) | 59 | 23,6 |
| Изготовление поздравительных открыток, грамот, дипломов, сувенирных магнитов (только ЦБ) | 23 | 9,2 |
| Подбор литературы, выполнение сложных тематических справок. | 11 | 4,4 |
| Другое | 17 | 6,8 |



 На этот вопрос отвечали только те, кто хотя бы раз пользовался платными услугами – 250 человек, т.е. 58,1% от опрошенных или 64,6 % от тех, кто знает о том, что в библиотеке есть платные услуги.

 По-прежнему чаще всего (44,8%) читатели пользуются платными услугами, связанными с выдачей книг на дом (коммерческий фонд, фонды читального зала, книгохранения). Хотя популярность этой услуги падает. В ходе подобного опроса в 2017 году такими услугами пользовались 68,8% читателей. Устойчивой популярностью пользуются такие услуги как распечатка информации на принтере, ксерокопирование, сканирование, ламинирование и другие услуги, предоставляемые с помощью множительной и оргтехники. Продолжает падать интерес к услугам, связанным с поиском информации в Интернете и ЭБД, в том числе в правовой базе «Эталон». Это, скорее всего, связано с наличием ПК и Интернета дома. Очень редко (4,4%) используется такая платная услуга как тематические подборки литературы, сложные тематические справки. Не только читатели, но и библиотекари привыкли, что такие услуги библиотека предоставляет бесплатно. Плату за них взымает только центральная библиотека и только за действительно трудоёмкие справки.

**Пользуетесь ли Вы дистанционными услугами, посещаете ли сайт и социальные сети библиотечной системы?**

 54% респондентов не посещают сайт и социальные сети централизованной библиотечной системы. Официальный сайт посещается в основном переходом из социальных сетей и поисковых систем. Прямые заходы составляют 11% посещений. Чаще всего посещаются страницы библиотек в сети «Одноклассники». С одной стороны, невысокая посещаемость официального сайта несколько огорчает, но с другой – библиотечный сайт, на наш взгляд, и не может иметь тысячи просмотров, информация на сайте довольно специфическая и не носит массовый характер. К тому же опрос вёлся среди пользователей библиотек, а значительная часть посетителей сайта – библиотекари.

**Какой информацией Вы чаще всего интересуетесь, заходя на сайт и в социальные сети библиотек?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты ответов | **Количество ответов** | **% ответов** (от количества посещающих сайт) |
| Новости | 78 | 96,3 |
| Краеведение | 35 | 48,7 |
| Электронный каталог | 13 | 16,1 |
| Другое | 8 | 9,9 |



 Практически все, заходящие на сайт и в социальные сети, читают новости, около половины используют краеведческую информацию. К сожалению, только 16,1% пользуются электронным каталогом.

Таким образом, по результатам мониторинга можно сделать следующие *выводы.*

Основной целью посещения библиотеки является чтение художественной литературы. Пользуются спросом также платные услуги, предоставляемые библиотекой.

 Принявшие участие в анкетировании удовлетворены качеством обслуживания, и почти всегда могут найти в библиотеке нужную для себя информацию. В анкете присутствовал вопрос о предложениях по улучшению качества обслуживания пользователей библиотек. Основные пожелания, высказанные читателями: большее количество периодических изданий, художественной литературы современных российских и зарубежных авторов (количеством и качеством белорусской художественной литературы респонденты удовлетворены), учебных пособий. В некоторых библиотеках читатели хотели бы видеть новую компьютерную технику.

Необходимо продолжить мероприятия по оптимизации сети библиотек района, решить вопрос о дальнейшей судьбе небольших библиотек с количеством читателей менее 200.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сост. Т.Карпукович

Июль 2022