

№ 2320



*ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТНАЯ
УНИВЕРСАЛЬНАЯ
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА*

НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ОТДЕЛ

**«ШКОЛА УПРАВЛЕНИЯ СОВРЕМЕННОЙ
БИБЛИОТЕКОЙ»
Выпуск 7**

ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА: ОЦЕНКА ЧИТАТЕЛЯ

Практические материалы

*ЛИПЕЦК
2014*

**Публичная библиотека : оценка читателя :
практические материалы / Липец. ОУНБ; науч.-метод.
отдел; сост. Е.М. Огнева. – Липецк, 2014. – 44 с.**

Сегодня особое внимание уделяется вопросам повышения качества библиотечного обслуживания, стандартизации и прозрачности (подотчетности) деятельности библиотек.

Измерение и оценка качества библиотечных услуг позволяет проводить контроль качества и предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, а также обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы.

Библиотеки, ориентированные на пользователей и на получение позитивных результатов деятельности, постоянно ведут диалог с пользовательской аудиторией, используя различные методы изучения удовлетворенности пользователей предоставляемыми услугами.

Количественные (статистические) показатели, традиционно используемые библиотеками для анализа результативности и эффективности библиотечного обслуживания, дают достаточно достоверную и объективную информацию. Однако количественный анализ не дает оценки степени удовлетворенности потребителей.

Он должен дополняться методами качественной оценки по результатам специальных исследований (опросов, анкетирований, мониторингов, наблюдений).

Для того, чтобы производить мониторинг качества библиотечных сервисов в целом или по отдельности, необходимо количественно определить удовлетворенность пользователя и выразить в виде числового значения.

В частности, в библиотечной практике широкое распространение получил такой показатель/индикатор оценки деятельности библиотек и качества предоставляемых услуг как пользовательская удовлетворенность, охватывающий уровни от полной неудовлетворенности до полной удовлетворенности по пятибалльной шкале. В приложении дается методика расчета показателя.

В данном сборнике приводится практический опыт библиотек по изучению пользовательской удовлетворенности: образцы анкет, расчетов, результатов исследований, принятых стандартов.

Первые две анкеты, включенные в сборник, предлагают авторы практического пособия «Социологические исследования в библиотеках». Они легли в основу многих анкет регионов.

Надеемся, материалы наших коллег из регионов окажут практическую помощь в исследовании удовлетворенности пользователей библиотечным обслуживанием.

АНКЕТА ЧИТАТЕЛЬСКАЯ АУДИТОРИЯ БИБЛИОТЕКИ

Уважаемый читатель!

Персонал нашей библиотеки считает своей приоритетной задачей повышение качества услуг и улучшение условий работы читателей.

Организация обслуживания читателей неизбежно порождает определенные проблемы и для читателей, и для персонала библиотеки.

Просим Вас принять участие в опросе, проводимом с целью усовершенствования обслуживания. Ваше мнение позволит внести необходимые изменения и учесть Ваши потребности и запросы.

Большинство предлагаемых вопросов содержат варианты ответов: отметьте те из них, которые соответствуют Вашему мнению. Если ни один из них Вас не устраивает, напишите, пожалуйста, собственный вариант.

1. Ваш читательский стаж в библиотеке

- 1 - менее года
- 2 - от 1 года до 2-х лет
- 3 - от 2-х до 5-ти лет
- 4 - от 5-ти до 10-ти лет
- 5 - от 10-ти до 20-ти лет
- 6 - свыше 20-ти лет
- 7 - как-то иначе

2. Если Вы посещаете и другие библиотеки, назовите их, пожалуйста _____

3. Как часто Вы посещаете нашу библиотеку? (отметьте только один вариант)

- 1 - практически каждый день
- 2 - несколько раз в неделю
- 3 - как правило, 1 раз в неделю
- 4 - несколько раз в месяц
- 5 - несколько раз в год
- 6 - как-то иначе (если в последнее время режим посещения изменился, обязательно укажите)

4. Какова средняя продолжительность Вашего посещения библиотеки? (отметьте только один вариант)

- 1 - не более 1-го часа
- 2 - от 1-го до 3-х часов
- 3 - от 3-х до 6-ти часов
- 4 - более 6-ти часов

5. Когда Вы обычно посещаете залы нашей библиотеки?

- 1 - в первой половине дня
- 2 - во второй половине дня
- 3 - в вечернее время
- 4 - по-разному, когда есть время
- 5 - как-то иначе _____

6. Чаще всего это происходит

- 1 - в рабочие дни
- 2 - в выходные дни
- 3 - по-разному, когда есть время
- 4 - как-то иначе

7. Посещаете ли Вы нашу библиотеку регулярно в течение года?

- 1 - да
- 2 - нет

8. Если «нет», то почему? _____

9. Сегодня в библиотеке Вам чаще всего нужно:

- 1 - найти конкретный документ (книгу, статью и т.п.)
- 2 - выявить всю литературу по узкой теме
- 3 - ознакомиться с основной литературой по теме
- 4 - найти фактографическую информацию
- 5 - ознакомиться с новой литературой
- 6 - воспользоваться Интернетом
- 7 - обнаружить малоизвестную информацию
- 8 - другое _____

10. Отдаете ли Вы предпочтение нашей библиотеке перед другими библиотеками и если «Да», то почему? _____

11. Если у Вас есть домашняя библиотека, то расскажите, пожалуйста, немного о ней (сколько примерно в ней книг, давно ли она существует, пополняется ли она в настоящее время и какими книгами — научными, техническими, художественной литературой, исторической, общественно-политической и т. п.; есть ли в ней литература по Вашей профессии; удастся ли Вам в настоящее время приобретать необходимую литературу) _____

12. С какой областью знания, в основном, связаны Ваши читательские интересы?

- 1 - естественных наук
- 2 - техники
- 3 - медицины
- 4 - социальных и экономических наук
- 5 - литературы и искусства

13. В нашей библиотеке Вас привлекает (можно отметить несколько вариантов):

- 1 - универсальность фондов
- 2 - полнота собрания отечественной печатной продукции
- 3 - наличие значительного фонда зарубежных изданий
- 4 - наличие фонда рукописей
- 5 - наличие редких книг
- 6 - наличие специальных фондов (изобразительной продукции, нот, карт, патентов и др.)
- 7 - хороший справочный аппарат
- 8 - квалифицированные и доброжелательные сотрудники
- 9 - наличие Интернет-класса
- 10 - наличие компьютерных баз данных
- 11 - наличие электронного каталога
- 12 - удобство расположения
- 13 - приятная атмосфера в библиотеке
- 14 - возможность общения с коллегами
- 15 - возможность совершить открытие
- 16 – другое _____

14. В нашей библиотеке Вам мешает (можно отметить несколько вариантов):

- 1 - недостаток свободных мест в читальных залах

2 - недостаток помощи со стороны сотрудников
3 - плохое отражение фондов в каталогах и картотеках
4 - неудобное расписание
5 - плохие условия для работы (слабое освещение, холод, шум...)

6 - нужных книг нет в подсобных фондах, а заказы из фонда выполняются слишком долго
7 - трудно разобраться в системе фондов и каталогов
8 - необходимые Вам издания часто находятся в чтении
9 - очереди у пункта выдачи
10 - отсутствие в библиотеке необходимых Вам отечественных книг и изданий

11 - отсутствие в библиотеке необходимых Вам зарубежных книг и изданий

12 - другое _____

15. Назовите, пожалуйста, какую-либо ОДНУ характеристику услуг или условий работы в нашей библиотеке, которая Вам больше всего нравится _____

16. Назовите, пожалуйста, какую-либо ОДНУ характеристику услуг или условий работы в нашей библиотеке, которая Вам больше всего не нравится _____

17. Какое ОДНО положительное изменение в работе нашей библиотеки Вы хотели бы видеть? _____

18. Какие источники информации в нашей библиотеке для Вас особенно важны?

- 1 - выставки новых поступлений
- 2 - алфавитный каталог
- 3 - систематический каталог
- 4 - предметный каталог
- 5 - электронный каталог
- 6 - картотеки тематические
- 7 - картотека новых поступлений
- 8 - тематические выставки
- 9- реферативные журналы
- 10 - тематические и персональные указатели

- 11 - справочники
- 12 - библиографические ссылки в литературе
- 13 - библиографы отраслевых залов
- 14 - коллеги
- 15 - Интернет
- 16- компьютерные базы данных
- 17 - другое _____

19. Удастся ли Вам найти нужную информацию?

- 1 - практически всегда удается
- 2 - чаще всего удается
- 3 - обычно удается
- 4 - иногда удается
- 5 - затрудняюсь сказать

20. Не могли бы Вы назвать главную, на Ваш взгляд, причину, мешающую найти нужную информацию? _____

21. Наша библиотека предлагает своим читателям возможность пользоваться электронными формами получения информации (Интернет, электронные базы данных на CD-ROM, электронный каталог). Какими из них Вы пользуетесь и как часто _____

22. Если Вы ими не пользуетесь, то, что Вам мешает?

- 1 - нет необходимости
- 2 - привычка работать с традиционными носителями информации
- 3 - отсутствие навыков работы в информационных сетях и с базами данных
- 4 - отсутствие свободного доступа к компьютеру
- 5 - другое (что именно?) _____

23. К какой категории читателей Вы могли бы себя отнести? (отметьте все позиции, которые соответствуют Вашему положению)

- 1 - студент
- 2 - практик (инженер, юрист, врач, бизнесмен и т. д.), нуждающийся в информации для своей практической деятельности
- 3 - практик (информационный работник, референт и т. д.), предоставляющий информацию заказчику (руководителю, покупателю и т. п.)
- 4 - аспирант, соискатель

- 5 - преподаватель среднего учебного заведения
- 6 - преподаватель высшего учебного заведения
- 7 - научный работник
- 8 - научный работник, работающий над докторской диссертацией
- 9 - журналист, литератор
- 10- независимый исследователь
- 11 - коллекционер, участник исторического клуба, генеалог
- 12 - просветитель (лектор, пропагандист)
- 13 - родитель учащегося
- 14 - читаю для самообразования
- 15 - читаю для развлечения
- 16- другая категория (какая?) _____

24. В какой сфере занятости Вы используете информацию, за которой обращаетесь в библиотеку?

- 1 - промышленность
- 2 - сельское хозяйство
- 3 - лесное хозяйство
- 4 - строительство
- 5 - транспорт
- 6 - связь
- 7 - оптовая и розничная торговля, общественное питание
- 8 - жилищное и коммунальное хозяйство, непроеизводственные виды бытового обслуживания
- 9 - здравоохранение, физкультура и спорт, социальное обеспечение
- 10 – образование
- 11 - культура и искусство
- 12- наука и научное обслуживание
- 13 - финансы, кредит, страхование
- 14 - административно-управленческая деятельность
- 15 - деятельность по операциям с недвижимостью и арендой
- 16 - деятельность в сфере индивидуальных услуг, защиты прав граждан и собственности
- 17 - деятельность по ведению частных домашних хозяйств
- 18 - деятельность в СМИ (пресса, радио, телевидение)
- 19 - самостоятельная исследовательская и поисковая деятельность
- 20- в другой сфере занятости (какой?) _____

25. Как Вы оцениваете свое положение в обществе?

1 - мое положение меня не устраивает, но у меня нет ни возможностей, ни желания что-либо изменить

2 - мое положение меня не устраивает, но я не знаю, что можно сделать для его улучшения

3 - мое положение меня не устраивает, но я постараюсь сделать все, чтобы его улучшить

4 - мое положение меня не устраивает, и я уже предпринял шаги для его улучшения

5 - не думал об этом, ничего определенного сказать не могу

6 - меня все устраивает, и я не намерен ничего менять

26. К какой группе по уровню жизни Вы принадлежите?

1 - едва свожу концы с концами. Заработанных денег мне с трудом хватает на питание

2 - мне хватает денег только на питание и недорогую одежду. Покупки всех остальных вещей за пределами моих возможностей

3 - моих доходов хватает только на то, чтобы прилично питаться и одеваться

4 - мне хватает денег и на хорошую одежду, и на некоторые вещи длительного пользования. Однако очень дорогие вещи, такие как импортная видео- и аудиотехника мне не по карману

5 - могу себе позволить некоторые достаточно дорогие вещи — видеомэгафон, стереоаппаратуру и т. д. Однако покупку автомашины или отдых за границей мне не осилить

6 - могу позволить себе аппаратуру и автомашину, но покупка собственной квартиры или коттеджа для меня проблема

7 - у меня нет никаких материальных проблем. Я могу позволить себе все

27. Что для Вас сегодня самое главное в Вашей работе?
(напишите) _____

28. Собираетесь ли Вы в ближайшее время (1-2 года)

1 - получить дополнительное образование

2 - изменить сферу занятости

3 - сменить предприятие, организацию, учреждение

4 - сменить профессию

5 - повысить квалификацию

6 - изменить должность

- 7 - защитить диссертацию
- 8 - закончить ВУЗ
- 9 - уехать на работу (учебу) в другую страну
- 10 - другие изменения (какие именно?) _____

29. Если Вы пытаетесь что-то изменить в своей карьере, какие барьеры, по Вашему мнению, этому препятствуют:

- 1 - отсутствие спроса по профилю моей специальности
- 2 - отсутствие доступа к источникам информации
- 3 - отсутствие нужных связей и знакомств
- 4 - недостаток профессионального опыта и практических навыков работы
- 5 - необходимость переквалификации
- 6 - отсутствие дипломов и других документов об образовании и специальной подготовке
- 7 - другое (что именно) _____

30. Из перечисленных ниже источников информации какие наиболее важны для Вас? (проранжируйте 3-5 наиболее важных для Вас)

- 1 - СМИ
- 2 - образовательные учреждения
- 3 - общение с друзьями, знакомыми
- 4 - Интернет
- 5 - книги, журналы
- 6 - библиотеки
- 7 - архивы
- 8 - общественные организации
- 9 - выставки, музеи
- 10 - ярмарки вакансий
- 11 - буклеты и листовки, которые раздают на улице
- 12 - другое (что именно?) _____

31. Согласны ли Вы с утверждением, что свободный доступ в Интернет сделает ненужными библиотеки и, в том числе и нашу?

- 1 - полностью согласен
- 2 - пожалуй, согласен
- 3 - скорее не согласен
- 4 - совершенно не согласен
- 5 - трудно сказать

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

32. Пол
- женский
- мужской
33. Возраст (полных лет) _____
34. Образование
- среднее
- незаконченное высшее
- высшее
35. Какое высшее учебное заведение Вы закончили _____
36. В каком году _____
37. Специальность по образованию _____

38. Для обсуждения вопросов обслуживания в некоторых библиотеках используется метод группового интервью (фокус-группы). Хотели бы Вы в будущем принять участие в какой-либо фокус-группе по обсуждению качества обслуживания в нашей библиотеке?

1 – да 2 – нет

39. Если «Да», то напишите здесь Ваше имя и телефон или иной способ связи _____

40. А теперь напишите, пожалуйста, в свободной форме Ваши предложения по совершенствованию работы нашей библиотеки

Благодарим Вас за участие!

*/Социологические исследования в библиотеках:
Практическое пособие / Васильев И.Г., Илле М.Е., Равинский Д.К. –
СПб., 2001. – С. 158-166/*

АНКЕТА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ

Уважаемый читатель!

Персонал нашей библиотеки считает своей приоритетной задачей повышение качества услуг и улучшение условий работы читателей.

Организация обслуживания читателей неизбежно порождает определенные проблемы и для читателей, и для персонала библиотеки.

Просим Вас принять участие в опросе, проводимом с целью усовершенствования обслуживания в новых условиях. Ваше мнение позволит внести необходимые изменения и учесть Ваши потребности и запросы.

Большинство предлагаемых вопросов содержат варианты ответов: отметьте те из них, которые соответствуют Вашему мнению. Если ни один из них Вас не устраивает, напишите, пожалуйста, собственный вариант.

1. Ваш читательский стаж в нашей библиотеке?

- 1 - менее года
- 2 - от 1 года до 2-х лет
- 3 - от 2-х до 5-ти лет
- 4 - от 5-ти до 10-ти лет
- 5 - от 10-ти до 20-ти лет
- 6 - свыше 20-ти лет
- 7 - как-то иначе _____

2. Если вы посещаете и другие библиотеки, назовите, пожалуйста, их _____

3. Как часто Вы посещаете нашу библиотеку? (отметьте только один вариант)

- 1 - практически каждый день
- 2 - несколько раз в неделю
- 3 - как правило, 1 раз в неделю
- 4 - несколько раз в месяц
- 5 - несколько раз в год
- 6 - как-то иначе (если в последнее время режим посещения изменился, обязательно укажите)

4. Какова средняя продолжительность Вашего посещения нашей библиотеки? (отметьте только один вариант)

- 1 - не более 1-го часа
- 2 - от 1-го до 3-х часов
- 3 - от 3-х до 6-ти часов
- 4 - более 6-ти часов

5. Вы обычно посещаете залы нашей библиотеки

- 1 - в первой половине дня
- 2 - во второй половине дня
- 3 - в вечернее время
- 4 - по-разному, когда есть время
- 5 - как-то иначе _____

6. Чаше всего это происходит

- 1 - в рабочие дни
- 2 - в выходные дни
- 3 - по-разному, когда есть время
- 4 - как-то иначе _____

7. Посещаете ли Вы нашу библиотеку регулярно в течение года?

- 1 - да
- 2 - нет

8. Если «нет», то почему?

- 1 - живу за пределами города (района)
- 2 - работа требует сезонного посещения
- 3 - другое (что именно) _____

9. С какой областью знания связаны, в основном, Ваши читательские запросы?

- 1 - естественных наук
- 2 - литературы и искусства
- 3 - медицины
- 4 - техники
- 5 - социальных и экономических наук

10. Насколько ВАЖНА для Вас каждая из перечисленных ниже характеристик библиотечных услуг, предоставляемых пользователям? Это поможет нам определить приоритеты развития нашей библиотеки, если Вы не дадите одинаковых оценок всем характеристикам.

№	Характеристика услуги	Нет мнения или не знаю	Не важно	Пожалуй, важно	Важно	Очень важно	Чрезвычайно важно
1	Режим библиотеки	1	2	3	4	5	6
2	Наличие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями	1	2	3	4	5	6
3	Тишина в читальных залах	1	2	3	4	5	6
4	Благоприятные условия в читальных залах (освещение, температура, вентиляция)	1	2	3	4	5	6
5	Доступ к информации на CD-ROM	1	2	3	4	5	6
6	Доступ к Интернет	1	2	3	4	5	6
7	Наличие услуг по копированию	1	2	3	4	5	6
8	Универсальность и полнота фондов	1	2	3	4	5	6
9	Полнота и содержание подсобных фондов	1	2	3	4	5	6
10	Доступность последних, наиболее актуальных научных документов	1	2	3	4	5	6
11	Полнота фонда зарубежных изданий	1	2	3	4	5	6
12	Полнота и содержание карточных каталогов	1	2	3	4	5	6
13	Полнота и содержание электронных каталогов	1	2	3	4	5	6
14	Оперативность отражения в каталогах новых материалов	1	2	3	4	5	6
15	Сроки выполнения заявки	1	2	3	4	5	6
16	Оперативность выполнения заявки	1	2	3	4	5	6
17	Число заявок, принимаемых к выполнению в течение одного дня	1	2	3	4	5	6
18	Отсутствие очередей на пунктах выдачи	1	2	3	4	5	6
19	Ясная и точная информация об услугах, предоставляемых библиотекой	1	2	3	4	5	6
20	Внимательное отношение персонала к пользователям	1	2	3	4	5	6

21	Компетентность сотрудников	1	2	3	4	5	6
22	Возможность консультирования со специалистами по интересующей Вас теме	1	2	3	4	5	6
23	Работа с жалобами и предложениями пользователей	1	2	3	4	5	6

11. А теперь оцените, пожалуйста, насколько Вы **УДОВЛЕТВОРЕННЫ** перечисленными характеристиками обслуживания в нашей библиотеке?

№	Характеристика услуги	Нет мнения или не знаю	Не важно	Пожалуй, важно	Важно	Очень важно	Чрезвычайно важно
1	Режим библиотеки	1	2	3	4	5	6
2	Наличие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями	1	2	3	4	5	6
3	Тишина в читальных залах	1	2	3	4	5	6
4	Благоприятные условия в читальных залах (освещение, температура, вентиляция)	1	2	3	4	5	6
5	Доступ к информации на CD-ROM	1	2	3	4	5	6
6	Доступ к Интернет	1	2	3	4	5	6
7	Наличие услуг по копированию	1	2	3	4	5	6
8	Универсальность и полнота фондов	1	2	3	4	5	6
9	Полнота и содержание подсобных фондов	1	2	3	4	5	6
10	Доступность последних, наиболее актуальных научных документов	1	2	3	4	5	6
11	Полнота фонда зарубежных изданий	1	2	3	4	5	6
12	Полнота и содержание карточных каталогов	1	2	3	4	5	6
13	Полнота и содержание электронных каталогов	1	2	3	4	5	6
14	Оперативность отражения в каталогах новых материалов	1	2	3	4	5	6
15	Сроки выполнения заявки	1	2	3	4	5	6
16	Оперативность выполнения заявки	1	2	3	4	5	6
17	Число заявок, принимаемых к выполнению в течение одного дня	1	2	3	4	5	6

18	Отсутствие очередей на пунктах выдачи	1	2	3	4	5	6
19	Ясная и точная информация об услугах, предоставляемых библиотекой	1	2	3	4	5	6
20	Внимательное отношение персонала к пользователям	1	2	3	4	5	6
21	Компетентность сотрудников	1	2	3	4	5	6
22	Возможность консультирования со специалистами по интересующей Вас теме	1	2	3	4	5	6
23	Работа с жалобами и предложениями пользователей	1	2	3	4	5	6

12. Назовите, пожалуйста, какую-либо ОДНУ характеристику услуг или условий работы нашей библиотеки, которая Вам больше всего нравится _____

13. Назовите, пожалуйста, какую-либо ОДНУ характеристику услуг или условий работы в нашей библиотеке, которая Вам больше всего не нравится _____

14. Какое ОДНО положительное изменение в работе нашей библиотеки Вы хотели бы видеть? _____

15. Какую оценку Вы бы дали персоналу библиотеки?

- 1 – отлично
- 2 - хорошо
- 3 - удовлетворительно
- 4 - плохо

16. Как бы Вы оценили условия работы и качество услуг, которыми Вы воспользовались СЕГОДНЯ?

- 1 - отлично
- 2 - хорошо
- 3 - удовлетворительно
- 4 - плохо

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Пол
- женский
- мужской
18. Возраст (полных лет) _____
19. Образование
- среднее
- незаконченное высшее
- высшее
20. Какое высшее учебное заведение Вы закончили _____
21. В каком году _____
22. Ученая степень _____

23. Для обсуждения вопросов обслуживания в некоторых библиотеках используется метод группового интервью (фокус-группы). Хотели бы Вы в будущем принять участие в какой-либо фокус-группе по обсуждению качества обслуживания в нашей библиотеке?

- 1– да
2- нет

24. Если «Да», то напишите здесь Ваше имя и телефон или иной способ связи _____

25. А теперь напишите, пожалуйста, в свободной форме Ваши предложения по совершенствованию работы нашей библиотеки

Благодарим Вас за участие!

*/Социологические исследования в библиотеках:
Практическое пособие / Васильев И.Г., Илле М.Е., Равинский Д.К. –
СПб., 2001. – С. 167- 173/*

ОПРОС ЖИТЕЛЕЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

Межрайонная централизованная библиотечная система им. М.Ю. Лермонтова (Санкт-Петербург) предлагает к рассмотрению собственный опыт по разработке исследования, целью которого является выявление у читателей библиотек и жителей Санкт-Петербурга отношения к библиотеке, чтению книг, степени осведомленности о библиотечных ресурсах и услугах. Возможность получения информации о жителях города – той части населения, которая пользуется другими источниками получения информации и не выбирает библиотеки в качестве места для чтения или интеллектуального досуга, может представлять наибольший интерес.

Помимо получения общей картины того, насколько осведомлен читатель о библиотечных ресурсах и услугах, необходимо выявить позиции, которые, по мнению читателя, надо изменить в библиотеке, например: режим работы, правила пользования библиотекой, ассортимент услуг, информация об услугах, библиотечные фонды, качество обслуживания, уровень проведения массовых мероприятий, сервисные (офисные) услуги, комфортность помещений, условия пребывания в библиотеке.

В конечном итоге, библиотека может получить срез, на основании которого будут сделаны выводы о качестве библиотечного обслуживания, о степени удовлетворенности спектром услуг и т.п. Еще одним важным моментом является выявление желания читателя участвовать в развитии своей библиотеки. Насколько может быть привлекательна библиотека для читателя, зависит и от него самого, от тех отношений, которые складываются между библиотекой и читателем, от обоюдной готовности помогать другу.

Таким образом, изучение отношения пользователей и непользователей к библиотеке, преследуя коммуникативные цели позиционирования библиотеки, с одной стороны учитывает потребности и интересы пользователей, а с другой – служит средством оценки и признания роли библиотеки.

АНКЕТА

Уважаемый житель Санкт-Петербурга! Просим Вас уделить несколько минут для ответов на вопросы анкеты с целью выявления Вашего отношения к библиотеке и чтению книг.

Пол: Мужской Женский

Возраст:

_____ полных лет

Род занятий (основной):

Учеба (в школе, в среднем специальном учебном заведении, в ВУЗе)

Работа в государственном учреждении

Работа в коммерческой компании

Бизнес

Другое (фриланс, домохозяйство, не работаю, творческая деятельность)

Отношение к чтению художественной литературы:

Читаю много

Читаю умеренно

Читаю мало

Сколько художественных книг прочитываете

в месяц _____ или в год _____

С чем у Вас ассоциируется слово "библиотека"?

Книга

Чтение

Тишина

Комфорт

Храм науки и знаний

Новизна

Тоска

Удовольствие

Склад книг

Лучше, чем Интернет

Советское время

Свой вариант _____

Отношение к чтению не художественной литературы:

Читаю много

Читаю умеренно

Читаю мало

Сколько не художественных книг прочитываете

в месяц _____ или в год _____

Знает ли Вы о факте существования библиотек?

Да. Если "да", то откуда? _____ Нет

Знаете ли Вы о расположении ближайшей библиотеки?

Да Нет

Пользуетесь ли Вы какой-либо библиотекой?

Да Нет

Что могло бы привлечь Вас в библиотеку?

Возможность отдохнуть от работы и городской суеты

Возможность общения, знакомства с ровесниками

Обучение необходимым в жизни навыкам

Обучение работе на компьютере

Бесплатный Интернет

Возможность получить консультацию по выбору изданий

Возможность взять книги для чтения дома

Возможность взять в бесплатную аренду фильм

Свой вариант _____

О каких услугах библиотеки Вы знаете?

Выбор изданий для чтения дома и в библиотеке

Получение консультаций по выбору нужной литературы

Бронирование изданий

Продление срока пользования изданиями с помощью сайта библиотеки

Получение информации посредством виртуального запроса (на сайте библиотеки, через e-mail)

Бесплатный Интернет

Услуги Корпоративной сети библиотек Санкт-Петербурга на ее

Портале (межбиблиотечный абонемент, электронная доставка документов, виртуальная справка и др.)

О каких ресурсах библиотеки Вы знаете?

Наличие современных и классических изданий на различных носителях

Тематические книжные коллекции по различным отраслям знаний и творчеству отдельных писателей

Полнотекстовые базы данных периодических изданий для осуществления тематического поиска

Электронный каталог библиотеки

Знаете ли Вы о том, что библиотека проводит различные культурно-просветительские мероприятия?

Да Нет

Знаете ли Вы о том, что все основные услуги предоставляются читателям бесплатно?

Да Нет

Готовы ли Вы платить библиотеке за дополнительные (офисные) услуги (копирование документов, распечатка документов и т.п.)? _____

Что необходимо, на Ваш взгляд, изменить в библиотеке?

Режим работы

Правила пользования библиотекой

Ассортимент услуг

Информацию об услугах

Библиотечные фонды

Качество обслуживания

Уровень проведения массовых мероприятий

Сервисные (офисные) услуги

Комфортность помещений, условия пребывания в библиотеке

Техническое оснащение

Свой вариант _____

Нужна ли будет библиотека в ближайшем будущем?

Да Нет

Что, кроме книг, могло бы быть Вам интересно в библиотеке?

Встречи с интересными людьми (писателями, художниками, фотографами, журналистами и др.)

Встречи с друзьями для совместного досуга в библиотеке

Оказание помощи библиотеке в качестве волонтера (мелкий ремонт книг, распространение книг по передвижным библиотекам, участие в подготовке выставок и других мероприятий)

Свой вариант _____

Есть ли у Вас желание участвовать в развитии библиотеки?

Если да, то каким образом?

Посредством помощи в проведении мероприятий (выставки, лекции, книжные акции и др.);

Посредством помощи в распространении информации о библиотеке

Свой вариант _____

УДОВЛЕТВОРЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

*Исследование потребностей, предпочтений, а также степени удовлетворенности пользователей явилось одним из базовых элементов в процессе разработки системы управления качеством в **Центральной городской публичной библиотеке им. В.В. Маяковского (Санкт-Петербург)**. Для изучения качества обслуживания в предмет исследования были включены все элементы, образующие систему библиотечного обслуживания и влияющие на его качество: читатели, условия обслуживания, персонал библиотеки, услуги, каталоги и фонды.*

Пример этот заслуживает внимания, благодаря продуманному методическому подходу к организации опроса. Прежде всего, важно было определить мотивацию проведения опроса и правильный тон обращения к респондентам. Свои намерения в отношении пользователей библиотека обозначила и декларировала следующим образом: «Мы выстраиваем взаимовыгодные отношения с нашими пользователями в целях обеспечения их запросов в культурной и информационной среде в соответствии с их потребностями, а также в соответствии с законодательством Российской Федерации. Мы проявляем заботу о качестве, затратах, режиме и времени обслуживания. Мы обмениваемся информацией о качестве нашего обслуживания с нашими пользователями, персоналом, поставщиками и партнерами для того, чтобы соответствовать их ожиданиям. Мы внедряем данную политику во все уровни производственной деятельности, для того, чтобы качество стало заботой каждого отдельного работника. В своей деятельности мы обеспечиваем расширение исследовательской деятельности, использование превентивных мер на всех уровнях обслуживания и управления, управление рисками, реализацию непрерывных улучшений и инноваций, основываясь на эффективных деловых процессах и разработанной системе управления качеством; эффективное участие звена управления во всех процессах деятельности».

АНКЕТА

*Уважаемый пользователь услуг ЦГПБ им. В.В. Маяковского!
Предлагаем Вам пройти анкетирование по вопросам
удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых нашей
библиотекой. Ваше мнение очень важно для нас.*

1. Довольны ли Вы режимом работы библиотеки?

да/нет

Если нет, то какой режим работы библиотеки устроил бы Вас? _____

2. Довольны ли Вы правилами обслуживания библиотекой?

да/нет

Если нет, то что бы Вы хотели изменить в правилах обслуживания _____

3. Ваша оценка комфортности условий в библиотеке по
пятибалльной шкале:

помещение (стены, пол, потолки, вентиляция) _____

чистота _____;

освещенность _____;

мебель _____

Что Вы считаете нужным улучшить в комфортности помещений
библиотеки? _____

4. Ваша оценка работы персонала библиотеки по пятибалльной
шкале:

внешний вид _____

вежливость _____

компетентность _____

отзывчивость _____

скорость обслуживания _____

слаженность работы сотрудников _____

Что Вы считаете нужным улучшить в работе персонала библиотеки _____

5. Ваша оценка электронных библиографических каталогов по
пятибалльной шкале:

доступность _____

достоверность полученной информации _____

6. Как бы Вы оценили состав библиотечного фонда по
пятибалльной шкале: _____

Что бы Вы хотели улучшить в составе библиотечных фондов: _____

Современная библиотека может с успехом развивать интерактивный диалог с читателем, создавать «видимую библиотеку», новую модель библиотечного обслуживания (Библиотека 2.0), которая поощряет постоянное и целенаправленное развитие, приглашая пользователя участвовать в создании как физических, так и виртуальных услуг, поддерживать постоянное оценивание услуг. Кроме того, такая диалоговая модель заставляет и библиотекаря обучаться нетрадиционным формам работы с ресурсами, участвовать в изменениях библиотеки.

ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА

**Анкета на сайте
<http://pskovlib.ru/>**

Уважаемые пользователи, просим вас принять участие в анкетировании о качестве услуг, предоставляемых ПОУНБ:

1. Ваш читательский стаж в нашей библиотеке

- Менее года От 1 года до 2-х лет
 От 3-х лет до 4-х лет От 5-х до 10 лет
 Более 10 лет

2. Как часто Вы посещаете библиотеку?

- Практически каждый день Несколько раз в неделю
 Раз в неделю Несколько раз в месяц

Другое :

3. Какими способами Вы получаете в библиотеке информацию?

- Ищу в каталоге
 Помогает библиотекарь
 Ищу на сайте библиотеки
 Разными способами

4. Чаще всего в библиотеке Вам нужно:

- Найти конкретный документ
- Новая литература
- Специализированная литература по узкой теме
- Художественная литература
- Фактографическая информация
- Библиографическая информация
- Сервисные услуги (копирование документов, сканирование, распечатка текста, интернет и пр.)
- Просветительские мероприятия

Другое :

5. Удовлетворены ли Вы условиями работы и услугами библиотеки?

- Вполне
 Пожалуй, да
 Трудно сказать
 Пожалуй, нет
 Совершенно не удовлетворен

6. В библиотеке Вас привлекает:

- Фонд документов
- Справочный аппарат, в т.ч. электронный каталог
- электронная библиотека диссертаций
- электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» GrebennikOn
- справочно-правовая система «Гарант»
- справочно-правовая система «Консультант Плюс»
- Свободный wi-fi
- Информационные услуги
- Сервисные услуги (копирование документов, сканирование, распечатка на принтере, ламинирование)
- Просветительские мероприятия
- Доброжелательность сотрудников
- Уютная атмосфера

- Режим работы
- Всё вышеперечисленное

Другое :

7. В библиотеке Вас не устраивает:

- Отсутствие необходимой литературы
- Помощь сотрудников в поиске информации
- Уровень комфортности
- Плохие условия для самостоятельной работы в отделах

библиотеки

- Нет полной информации об услугах
- Недостаточно сервисных услуг

Другое :

8. Какие источники информации в библиотеке для Вас особенно важны?

- Выставки новых поступлений
- Тематические выставки
- Презентации книг
- Алфавитный каталог
- Систематический каталог
- Электронный каталог
- Сайт библиотеки
- Виртуальная справочная служба на сайте библиотеки

9. Всегда ли Вам удается найти в библиотеке нужную информацию?

- Практически всегда удается Иногда удается
- Чаще не удается Никогда не удается

10. Как часто Вы посещаете сайт нашей библиотеки?

- Практически каждый день Несколько раз в неделю
- Как правило, 1 раз в неделю Несколько раз в месяц

Несколько раз в год По необходимости

11. Оцените в целом условия работы и услуги библиотеки по пятибалльной шкале:

1 2 3 4 5

12. К какой категории читателей Вы относитесь?

Учащийся Студент Работающий Пенсионер

Другое :

13. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст

14-20 лет 21-25 лет 26-30 лет 31-35 лет

36-40 лет 41-60 лет Старше 60 лет

14. Ваш пол:

Женский Мужской

Если Вы хотите получить ответ на Ваше предложение или замечание, оставьте, пожалуйста, контактную информацию о себе

Имя Телефон E-mail

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В БИБЛИОТЕКАХ МУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА» Г. ВОЛОГДА

Анкета на сайте
<http://cbs-vologda.ru/>

Работа МУК «ЦБС» г. Вологды направлена на повышение качества информационного и библиотечного обслуживания, совершенствование услуг и непрерывное улучшение их качества на основе эффективной обратной связи с потребителями.

С этой целью просим Вас выразить степень Вашей удовлетворенности, заполнив предлагаемую анкету.

1. К какой категории читателей Вы относитесь?

- Школьник Студент Преподаватель
 Научный работник Другое

2. Ваша возрастная категория?

- до 10 лет 10-15 15-24 24-55 от 55

3. Как часто Вы посещаете наши библиотеки?

- Практически каждый день Несколько раз в неделю
 Как правило, 1 раз в неделю Несколько раз в месяц

4. Как часто Вы посещаете сайт библиотеки?

- Практически каждый день Несколько раз в неделю
 Как правило, 1 раз в неделю Несколько раз в месяц
 Несколько раз в год

5. Если Вы посещаете сайт библиотеки, какие его разделы Вы просматриваете?

- Новости Новые поступления Периодика МУК «ЦБС»
 Мероприятия МУК «ЦБС» О нас Из опыта работы
 Другое

6. Пользуетесь ли Вы платными услугами?

№ п/п	Платные услуги	Периодичность использования					
		Практически каждый день	Несколько раз в неделю	Как правило, 1 раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не пользуюсь
1	ксерокопирование	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	сканирование	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	распечатка на принтере	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	ламинирование	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	брошюрирование	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	компьютерное время	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Просим Вас дать ту оценку, которая в наибольшей степени отвечает Вашим представлениям о качестве выполненной услуги и выставить баллы в таблице по 10-бальной шкале.

№ п/п	Оценочный показатель	Оценка				
		10-9	8-7	6-5	4-3	2-1
1	Книжный фонд (разнообразие, обновляемость, наполняемость)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Фонд периодических изданий	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Web-сайт библиотеки	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Оперативность обслуживания	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Компетентность сотрудников	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Исчерпывающая информация об услугах библиотеки	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Библиотечная среда (комфортность)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Режим работы	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Удовлетворены ли Вы качеством библиотечного обслуживания в целом? Да Нет

9. Ваши предложения по улучшению качества информационных и библиотечных услуг _____

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В БИБЛИОТЕКАХ ПРИОЗЕРСКОГО РАЙОНА ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Анкета на сайте
МКУК «Приозерская межпоселенческая
районная библиотека»
<http://priozersk.47lib.ru/>

Дорогие друзья, сотрудники библиотек просят Вас ответить на вопросы анкеты. Ваши ответы помогут сделать работу библиотек более рациональной, комфортной и привлекательной для читателей.

Большинство предлагаемых вопросов содержат варианты ответов: отметьте те из них, которые соответствуют Вашему мнению. Если ни один из них Вас не устраивает, напишите, пожалуйста, собственный вариант.

Сообщите, пожалуйста, краткую информацию о себе:

1. Пол: мужской, женский

2. Ваша возрастная категория?

до 14 лет; 15-24 лет; 24-35 лет; 36-55 лет; свыше 55 лет

3. Уровень образования:

- Среднее
- Начальное профессиональное
- Среднее профессиональное
- Высшее

4. Социальное положение:

- Учащийся
- Рабочий
- Служащий
- Предприниматель
- Пенсионер
- Прочее _____

5. Читателем какой библиотеки Вы являетесь?

- Межпоселенческая районная библиотека
- Приозерская городская библиотека
- Сельская библиотека
- Другая _____

6. Ваш читательский стаж в конкретной библиотеке ?

- Менее года
- От 1 года до 2-х лет
- От 2-х до 5-ти лет
- От 5-ти до 10-ти лет
- От 10-ти до 20-ти лет
- Свыше 20 лет
- Как-то иначе _____

7. Как часто Вы посещаете наши библиотеки?

- Практически каждый день
- Несколько раз в неделю
- Как правило, 1 раз в неделю
- Несколько раз в месяц
- Другое _____

8. Цель посещения библиотеки?

- учеба
- познавательные интересы
- чтение художественной литературы
- время препровождение
- посещение массовых мероприятий
- другое _____

9. Укажите наиболее удобное для Вас время посещения библиотеки

- 10 – 17 ч.
- 13 – 15 ч.
- 16 – 19 ч.
- 20 – 22 ч.
- другое _____

10. Ваши ожидания от посещения библиотеки чаще всего

НЕ оправдываются, если:

- потрачено много времени на получение нужной информации
- нет в наличии нужной книги, журнала
- не найдена информация по определенной теме
- нет информации в достаточном объеме
- отобранная информация не соответствует теме
- другое _____

11. Для комфортности работы в библиотеке Вам необходимо:

- тишина в зале

- доброжелательность библиотекаря
- индивидуальное, обособленное место работы
- наличие зон отдыха
- наличие буфета
- доступ ко всем видам носителей (книги, журналы, электронные носители) в одном зале
 - максимальное приближение к читательским местам ксерокса, сканера, принтера и др. услуг, позволяющих быстро перевести информацию в удобный для использования вид
 - другое _____

12. Какие формы досуговой работы наиболее привлекательны для Вас в библиотеке?

- клубы по интересам
- интерактивные игры, конкурсы, викторины
- музыкальные вечера
- встречи с интересными людьми
- диспуты.
- круглые столы
- другое _____

13. Какие формы информационного обслуживания наиболее привлекательны для Вас?

- помощь в поиске по электронному каталогу
- списки литературы по заданной теме
- посещение библиотеки через сайт в Интернете
- выдача информации в электронном виде

14. Какие направления работы библиотеки для Вас кажутся наиболее привлекательными?

- обучение информационному поиску
- расширение спектра информационных услуг
- создание центров интеллектуального творчества
- создание центров социальной и психологической помощи
- другое _____


15. Укажите, какие направления работы, не охваченные анкетой, были бы привлекательны для Вас?

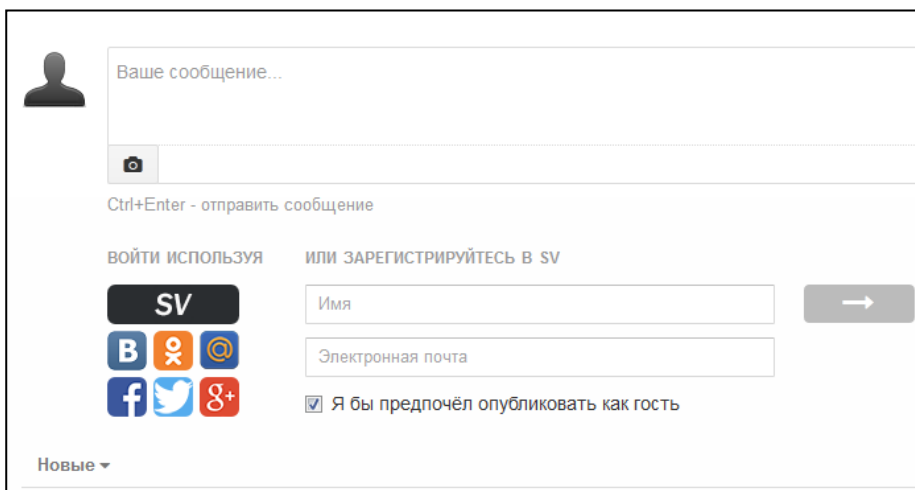
Благодарим Вас за участие!

Информационная среда позволяет открыть на веб-сайте библиотеки специальную страницу «Форум читателей», позволяющую более оперативно учитывать реальные запросы, изучать динамику потребностей, мнения и ожидания.

ОБРАЗ СОВРЕМЕННОЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ

**На сайте
ГБУК «Липецкая областная универсальная
научная библиотека»
<http://library.lipetsk.ru/>**

 **Друзья!** Давайте обсудим, какой вы бы хотели видеть нашу библиотеку.
Может быть в новом здании? С компьютерными залами и местами для комфортного чтения?
Опишите свой образ современной научной библиотеки!



The image shows a screenshot of a social media comment form. At the top left is a grey silhouette of a person's head. To its right is a text input field with the placeholder text "Ваше сообщение...". Below this is a camera icon in a grey box. Underneath is the text "Ctrl+Enter - отправить сообщение".

Below the input field, there are two columns of options. The left column is titled "войти используя" and contains icons for SV, VK, Odnoklassniki, and Google+. The right column is titled "или зарегистрируйтесь в SV" and contains input fields for "Имя" and "Электронная почта", followed by a grey arrow button. Below these fields is a checkbox with the text "Я бы предпочёл опубликовать как гость".

At the bottom left of the form is the text "Новые ▾".

**СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ
И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ БИБЛИОТЕЧНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В МУ «ЯГОДНИНСКАЯ
ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА»
МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Фрагмент)**

4.2. Индикаторы доступности библиотеки и услуг библиотеки:

соответствие нормативам размещения (соответствие помещений библиотеки нормам санитарной и противопожарной безопасности для пользователей и персонала; наличие отдельных помещений для читального зала и абонемента; наличие специального библиотечного оборудования – мебель, выставочные стеллажи; наличие специально оборудованных рабочих мест для пользователей и т.д.) (ДА=3 балла; частичное комплектование = 2 балла; отсутствие = 0 баллов);

удобный для пользователей режим работы библиотеки: (ДА=1 балл, НЕТ=0 баллов);

наличие доступной информации о библиотеке и услугах библиотеки (информационные стенды, уличные указатели, информационные объявления в местной печати, буклеты, сайт библиотеки и др.) (ДА=3 балла; НЕТ=0 баллов);

предоставление обязательного перечня бесплатных услуг (ДА=1 балл, НЕТ= 0 баллов);

услуги библиотек для особых групп пользователей (ДА=1 балл, НЕТ= 0 баллов);

обслуживание удаленных пользователей (ДА=1 балл, НЕТ=0 баллов).

Оценка доступности библиотек и услуг библиотек:

5-6 баллов – отлично;

4 балла – хорошо;

2-3 балла – удовлетворительно;

меньше 2 баллов – неудовлетворительно.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ГОРОДА ОМСКА ПО БИБЛИОТЕЧНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ НАСЕЛЕНИЯ

(Фрагмент)

/Приложение N 6 к постановлению
города Омска от 16 марта 2009 г. N 176-п/

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации	Целевое значение показателя, проценты
Доля получателей Услуги, удовлетворенных качеством Услуги*	Ок/О x 100, где: Ок – количество опрошенных получателей Услуги, удовлетворенных качеством Услуги; О – общее количество опрошенных получателей Услуги	Результаты опросов получателей Услуги	Не менее 95
Количество обоснованных жалоб получателей Услуги, по которым приняты меры	Жм/Ж x 100, где: Жм – число обоснованных жалоб получателей Услуг, поступивших в отчетном периоде, по которым приняты меры; Ж – число обоснованных жалоб, поступивших в отчетном периоде	Анализ жалоб, поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записей в книге (журнале) регистрации жалоб, предложений и сведений о принятых по ним мерах	100

* показатель используется при проведении оценки качества Услуг по результатам года.

МАРКЕТИНГОВАЯ СИСТЕМА ИССЛЕДОВАНИЙ SERVQUAL / LibQUAL

Методика построена на анализе мнения потребителя, на разнице между тем, что он ожидает получить и тем, что ему предлагается, т.е. между уровнем качества услуги, который ожидается, и фактическим уровнем полученной услуги. На этом основании введено в оборот понятие «разрыва» (gap), т.е. разницы между ожидаемым и фактическим качеством обслуживания. Выявление и измерение Разрыва может определить сильные и слабые места, а также перевести в цифры понятия «лучше» и «хуже».

Пользователям библиотек предлагается ответить на две анкеты:

1. «Анкету (восприятие)», где высказать мнение относительно **соответствия услуг библиотеки** перечисленным критериям. Анкета оценивает восприятие качества полученной услуги потребителем в конкретной обследуемой организации.

2. «Анкету (ожидания)», в которой высказать мнение относительно **соответствия услуг библиотеки** перечисленным критериям. Анкета оценивает ожидание потребителей относительно "предпочитаемой" и "адекватной" услуги.

Результаты исследования качества с помощью методики SERVQUAL интерпретируются следующим образом:

- нулевое значение какого-либо из коэффициентов качества означает совпадение уровня ожидания качества и уровня восприятия качества по этому критерию или подкритерию;
- отрицательные значения указывают на то, что уровень ожиданий превышает уровень восприятия;
- положительные значения указывают на то, что восприятие качества выше уровня ожиданий.

Хорошими - считаются положительные и нулевые значения коэффициентов качества. Удовлетворительный результат - отрицательные коэффициенты качества, максимально приближающиеся к нулевому значению. Неудовлетворительный результат - это отрицательные коэффициенты качества, отдаляющиеся от нулевого значения. Анализ качества услуги можно проводить как по каждому из 20 пунктов отдельно, так и по интересующей группе пунктов, относящихся к одному из 4 критериев.

**Сводная таблица результатов исследования качества услуг
по библиотеке Автограда в целом**

**/МБУК "Библиотека Автограда"
Самарская область г. Тольятти/
<http://libavtograd.tgl.ru/>**

Критерии качества		Рейтинг восприятия (Pi)	Рейтинг ожидания	Коэффициент качества (Qi)
Местоположение и пространство библиотеки				
M1	Планировка и площадь помещения должны обеспечивать удобство пользования библиотекой и работы в ней.	4.4	4.7	- 0.3
M2	Помещение библиотеки должно быть в отличном состоянии	4.05	4.7	- 0.6
M3	Интерьер (удобная мебель, оформление) библиотеки должно соответствовать современным нормам (представлениям)	4	4.6	- 0.6
M4	Местоположение библиотеки должно быть удобно с учетом ее максимальной пространственной доступности	4.6	4.7	- 0.1
M5	Название библиотеки и реклама должны быть видимы и легко узнаваемы	4.1	4.5	- 0.4
	Q местоположение (M1-M5)	4.2	4.6	- 0.4

Человеческий фактор				
Ч1	Персонал библиотеки должен оказывать услуги быстро и оперативно	4.9	4.7	0.2
Ч2	Персонал библиотеки должен оперативно реагировать на просьбы клиентов	4.9	4.8	0.1
Ч3	Персонал библиотеки должен быть вежлив в отношениях с читателями	4.9	4.9	0
Ч4	Между читателями и персоналом библиотеки должна существовать атмосфера доверия и взаимопонимания	4.9	4.8	0.1
Ч5	Сотрудники библиотеки должны обладать базовыми знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернет	4.2	4.5	- 0.3
	Q Человеческий фактор (Ч1-Ч5)	4.7	4.7	0
Возможность для самостоятельной работы				
В1	Библиотека должна иметь современную оргтехнику и оборудование	2.8	4.5	- 1.7
В2	В библиотеке должны быть организованы автоматизированные рабочие места пользователя с доступом в Интернет и Электронным базам библиотеки	2.6	4.3	- 1.7

V3	В библиотеке должно быть организовано обучение работе с информационными ресурсами	2.7	4	- 1.3
V4	Фонд библиотеки должен быть в открытом доступе	4.4	4.7	- 0.3
V5	Оформление фондов, каталогов должно быть четким и понятным	4.6	4.7	- 0.1
	Q Возможность для самостоятельной работы (V1-V2)	3.4	4.4	- 1
Доступ к информации				
D1	Часы работы библиотеки должны быть удобны для читателей	4.6	4.8	- 0.2
D2	Фонд библиотеки должен регулярно пополняться новыми изданиями	4.4	4.8	- 0.4
D3	В библиотеке должно быть достаточное наименование периодических изданий	4.1	4.7	- 0.6
D4	В библиотеке должен быть доступ к аудио, видео, электронным изданиям	2.6	4.2	- 1.6
D5	В библиотеке должна быть возможность получение материалов по МБА, ЭДД	2.7	4.2	- 1.5
	Q Доступ к информации (D1-D2)	3.7	4.5	- 0.8
Глобальный коэффициент качества по библиотеке		4	4.6	- 0.6

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКАЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

Индикатор эффективности работы библиотеки

В библиотечной практике широкое распространение получил такой показатель/индикатор оценки деятельности библиотек и качества предоставляемых услуг как **пользовательская удовлетворенность**.

Относительно индикатора «Удовлетворенность пользователя» рассмотрены два уровня пользовательской удовлетворенности:

- общая пользовательская удовлетворенность, которая оценивает обслуживание библиотеки в целом;
- пользовательская удовлетворенность отдельными сервисами или их компонентами, например, расписание работы библиотеки или компетентность персонала библиотеки, удовлетворенность книжным репертуаром, репертуаром периодических изданий, доступностью электронных ресурсов, электронных изданий.

Пользовательская удовлетворенность является субъективным показателем, который измеряет качество библиотечных сервисов в целом или по отдельности.

Пользовательская удовлетворенность определяется как средний рейтинг, данный пользователями по пятибалльной шкале, охватывающий уровни от полной неудовлетворенности до полной удовлетворенности. Оценка выражает восприятие пользователем библиотечных сервисов как в целом, так по отдельным направлениям.

Цель этого индикатора состоит в том, что он является инструментом для практического управления. Он позволяет количественно определить удовлетворенность пользователя и выразить его в виде числового значения шкалы удовлетворенности. Это дает возможность производить мониторинг качества библиотечных сервисов в целом или по отдельности.

Анкетирование пользователей предполагает оценку разных уровней восприятия библиотечных услуг, а именно:

- конкретного опыта последнего посещения библиотеки или использования библиотечной услуги и степени удовлетворенности ими;
- длительного опыта работы со всеми или отдельными библиотечными сервисами и степени удовлетворенности ими;

- опыта работы в сравнении с ожидаемым уровнем качества и степени удовлетворенности этим сравнением.

Для опроса мнения и ожиданий пользователей составляется специальная анкета, представленная в форме вопросника.

Форма вопроса, которая может быть использована, имеет следующий вид:

Вопрос 1. Как Вы в целом оцениваете эффективность сервисов, которыми Вы пользуетесь при посещении библиотеки?

совершенно
неудовлетвор. 1 2 3 4 5 весьма
удовлетвор.

При выборе 1 или 2, пожалуйста, прокомментируйте Ваш выбор

Действительная эффективность оценивается респондентом на основе пятибалльной шкалы Ликерта от 1 до 5:

значение 1 совершенно неудовлетворительно

значение 2 неудовлетворительно

значение 3 скорее удовлетворительно

значение 4 удовлетворительно

значение 5 весьма удовлетворительно

При желании, диагностирование может обеспечиваться за счет добавления вопросов, требующих от пользователей указания, почему они не удовлетворены общей эффективностью работы библиотеки. Полезные советы и предложения по усовершенствованию работы могут быть получены из пользовательских комментариев.

В анкету нужно включить вопросы, относящиеся к статусу пользователя, чтобы провести различия между потребностями разных групп пользователей.

Ощутимый результат может ожидать от вопросов о пользовательском отношении к отдельным сервисам, предлагаемым библиотекой (часы работы, качество коллекции для книговыдачи, фонды для студентов, коллекция редкой книги, процедура книговыдачи, условия для изучения литературы, ксерокопирование, справочная служба, обучение пользователей, МБА, пр.).

Например, оценка справочной и информационной служб, которую можно измерять с точки зрения пользовательской удовлетворенности, включает следующие аспекты:

- квалификация и навыки библиотекаря,
- библиографическое обслуживание,
- текущее информирование,
- фонд справочных изданий.

Уровень удовлетворенности получается путем вычисления частного от деления суммы оценок эффективности работы, указанных в пользовательских анкетах, на количество пользователей, которые ответили на вопросы анкеты. Обычно анкета состоит более, чем из одного вопроса. Расчеты проводятся для каждого из вопросов.

Пример: На вопрос, касающийся пользовательской удовлетворенности в целом, ответили 371 пользователь; 8 из них считали эффективность работы библиотеки совершенно неудовлетворительной; 24 считали ее неудовлетворительной; 120 – скорее удовлетворительной; 164 – удовлетворительной и 55 – весьма удовлетворительной.

$$8 \times 1 = 8$$

$$24 \times 2 = 48$$

$$120 \times 3 = 360$$

$$164 \times 4 = 656$$

$$55 \times 5 = 257$$

$$1347 : 371 = 3,63$$

Средняя оценка равна 3,6.

Для интерпретации результатов следует не забывать о следующих важных моментах:

- результаты основываются на субъективном мнении случайной выборки библиотечных пользователей;
- оценки зависят от индивидуальных ожиданий каждого из опрошенных пользователей.

ЛИТЕРАТУРА

1. Ахмадова, Ю. А. Система менеджмента качества библиотеки : учебно-практическое пособие / Ю. А. Ахмадова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2007. – 264 с. – (Библиотека).
2. Басамыгина, И. Н. Маркетинг как технология управления современной библиотекой : [научно-практическое пособие] / И. Н. Басамыгина, А. А. Апанасенко. – Москва : Литера, 2009. - 128 с. - (Современная библиотека. вып. 41).
3. Библиотека, необходимая обществу : итоги исследования / Липец. ОУНБ; науч.-метод. отдел; сост. Л.В. Селиванова; ред. и отв. за вып. Л.Т. Самойлова – Липецк. – 2011. – 28 с.
4. Васильев, И. Г. Социологические исследования в библиотеках : практическое пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. – Санкт-Петербург : Профессия, 2001. – 176 с. – (Библиотечный практикум).
5. Крейденко, В. С. Библиотечные исследования : учебно-методическое пособие / В. С. Крейденко. – Москва : Русская школьная библиотечная ассоциация, 2007. – 351 с.
6. Меньщикова, С. П. Современные критерии и показатели оценки качества библиотечной деятельности : практическое пособие / С. П. Меньщикова. – М. : Литера, 2009. – 112 с. – (Современная библиотека. вып. 48).
7. Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания: пособие для руководителей библиотек / РБА; отв. сост. и рук. проекта Куликова Л.В.; сост. Кузнецова Т.В. (и др.). – Санкт-Петербург: Издательство Российской национальной библиотеки, 2013. – Режим доступа: rba.ru/content/activities/group/kach/13_06_2013.pdf
8. Пол, Р. Измерение качества деятельности библиотек / Розвита Пол, Питер те Бокхорст ; пер. с англ. [науч. ред. Г. А. Кисловской] ; Российская государственная б-ка. – Стереотип. переизд.. – Москва : Пашков дом, 2010. – 314 с.
9. Социолог и психолог в библиотеке : сборник статей и материалов / ред.-сост. М. М. Самохина ; М-во культуры РФ, Рос. гос. б-ка для молодежи, Рос. гос. дет. б-ка. – Москва, 2010. – 220 с.
10. Сулова, И. М. Менеджмент библиотечно-информационной деятельности : учебник для вузов культуры и искусств / И. М. Сулова, В. К. Ключев ; Московский государственный ун-т культуры и искусств. – Санкт-Петербург : Профессия, 2009. – 597 с.