

Маркетинговое исследование «Библиотека глазами читателей»

Маркетинговое исследование «Библиотека глазами читателей» было организовано методико-библиографическим отделом Вурнарской ЦБ. Основным методом исследования было выбрано анкетирование.

Инструментарий исследования – анкета, состоявшая из 9 вопросов, построенных как закрытые – анкетный вопрос, на который респонденту были предложены готовые варианты ответов. В качестве объекта библиотечных исследований выступили пользователи сельских библиотек Вурнарского района

Анкета заполнялась ими непосредственно во время посещения библиотек. Анкета включает вопросы о посещении читателя библиотеки; о мотивации его обращения в библиотеку; о том, как респондент оценивает ее работу в целом и в частности (фонды и их доступность, современное оборудование, комфорт и уют, компетентность и внимательность библиотекарей и др.); какие формы и направления работы библиотеки привлекательны для читателя.

Анкетирование проводилось в библиотеках района с августа по октябрь 2018 года. В анкетировании приняли участие центральная библиотека и 26 сельских библиотек. Было собрано и обработано 158 анкет. В каждой библиотеке было опрошено не менее 10 человек.

Предмет исследования – изучение информационных потребностей читателей; их удовлетворенность обслуживанием; их представления о современной библиотеке и т.д

Основная цель исследования – получение ценной информации о библиотечной среде в том виде, в каком она отражается в сознании читателей; изучение мнения об эффективности предоставляемых услуг, о совершенствовании их дальнейшего развития; об уровне и перспективах развития библиотечного обслуживания в библиотеках района; какой хотели бы видеть читатели свою библиотеку в будущем.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- Выявить место библиотеки в жизни населения.
- Проанализировать степень удовлетворенности читателей организацией работы библиотеки, качеством библиотечного обслуживания.
- Определить тенденции развития информационных потребностей населения.

Необходимо отметить, что данный анализ - это обобщенный анализ результатов анкетирования, проведенного в библиотеках района.

На вопрос «**Как часто Вы посещаете библиотеку?**» преимущественное большинство респондентов нашего района сохраняют преданность библиотеке и являются ее постоянными читателями. Причем, читатели посещают библиотеку:

1 раз в неделю - 34,8%

2 раза в месяц – 30,2%

1 раз в месяц – 20,2

другое – 14,8% (это в основном посещение библиотеки чаще, чем один раз в неделю).

Эти данные, в том числе косвенно, отражают и степень удовлетворенности фондами, подтверждают своевременное комплектование (хоть и в скромных размерах) новыми изданиями.

На следующий вопрос анкеты: «**С какой целью Вы приходите в библиотеку?**» однозначные ответы дал каждый четвертый респондент. У читателей при посещении библиотеки есть конкретная цель. Немалая часть респондентов отметила несколько позиций, а значит, и цели посещения разнообразны. Были получены следующие ответы:

- **За литературой в помощь учебе - 12,6 %**
- **Познавательные интересы - 25,9 %**
- **Чтение художественной литературы - 51,3%**
- **Времяпровождение - 12,6 %**
- **Посещение массовых мероприятий - 8,8 %**

Среди своих вариантов ответов были и такие: «прихожу за советом», «люблю читать». Распределение ответов превышает 100%, т.к. респонденты отмечали не одну, а несколько позиций.

Как видим, основной мотив посещения значительно преобладающий это «Чтение художественной литературы». Посещение же массовых мероприятий заняло последнюю позицию. Видимо, в силу объективных причин, читатель добровольно на мероприятие идти не желает.

Культурно - досуговая деятельность играет важную роль в работе библиотек. Все мы знаем, что массовые мероприятия служат своего рода заслоном оттоку читателей, являясь действенной и эффективной формой привлечения читателей в библиотеку.

Было отраднo видеть, как распределились позиции на вопрос анкеты **«Какие формы досуговой работы наиболее привлекательны для Вас в библиотеке?»**

- клубы по интересам – 23%
- интерактивные игры, конкурсы, викторины – 54%
- музыкальные вечера – 9,5%
- встречи с интересными людьми - 28,5%
- диспуты – 3,8%
- круглые столы – 7%
- другое – 6,3%

Результаты исследования подтверждают необходимость проведения в библиотеках разнообразной и активной досуговой деятельности. Выбирая для себя наиболее интересные формы работы, выяснилось, что респондентам наиболее интересна такая форма работы, как конкурсы, викторины, интерактивные игры. По привлекательности заняла и такая форма работы, как Клуб по интересам. Вероятнее всего эту форму работу выбрали те респонденты, кто непосредственно входят в состав клуба по интересам при библиотеке. Напрашивается вывод, что остальная часть пользователей недостаточно информирована о деятельности клубов и любительских объединений.

Распределение ответов превышает 100%, т.к. респонденты отмечали не одну, а несколько позиций.

Далее мы предложили читателям ответить на вопрос **«Ваши ожидания от посещения библиотеки чаще всего не оправдываются, если...»**

- потрачено много времени на получение нужной информации – 9,5%
- нет в наличии нужной книги, журнала -47,5%
- не найдена информация по определенной теме –13,3%
- нет информации в достаточном объеме – 19%
- отобранная информация не соответствует теме –0,6%
- другое – 14,5%

Большинство респондентов отметило, что не стало для нас неожиданностью – это неудовлетворенность книжным фондом. Ненайденная информация в достаточном объеме занимает вторую позицию. Хочется обратить внимание на варианты ответов «потрачено много времени на получение нужной информации» и «отобранная информация не соответствует теме». Мы видим, что при посещении библиотеки у пользователей были определённые ожидания от посещения библиотеки, и они не оправдались. Эти вопросы освещают те негативные факторы, которые нам необходимо преодолевать в нашей работе.

Будущее библиотек – это не только владение фондами, но и качественное обеспечение читателя информацией. Наша задача стремиться быть интересными, привлекательными для пользователей и многое менять в библиотеке в соответствии со временем.

Чрезвычайно важным для нас был вопрос: **«Какие формы информационного обслуживания наиболее привлекательны для Вас?»** Наши респонденты ответили следующим образом:

- помощь в поиске по электронному каталогу – 12%
- списки литературы по заданной теме – 45,5%
- посещение библиотеки через сайт в Интернете – 36,1%

- выдача информации в электронном виде – 7,6%

Полученные данные показали, что наибольший процент опрошенных отдал предпочтение спискам литературы по заданной теме. Судя по всему этот процент респондентов хорошо знаком со справочно-библиографическим аппаратом библиотеки, что, безусловно, радует нас.

Все мы знаем, что в наш современный информационно-коммуникационный мир, которым «заправляют» информационные технологии, когда Интернет стал практически всем: досугом, общением и помощником. Мы, специалисты библиотечно-информационной деятельности, по праву, перекалифицировались в технологов автоматизированных информационных ресурсов. Веб - сайты являются важнейшим стратегическим направлением развития деятельности библиотеки, совмещая в себе информационные, рекламные ресурсы. Поэтому наиболее привлекательной формой обслуживания является посещение библиотеки через сайт в Интернете, этот вариант ответа, набравший немалый процент опрошенных, нас приятно порадовал.

Ведь говорить о наличии библиотечного сайта даже не видится необходимым, его наличие не столь желательно или необходимо, сколь обязательно! Перед нами стоит задача не только пригласить посетителей на сайт, но и сделать так, чтобы они регулярно бывали на его страницах, читали и возвращались на веб-ресурс снова и снова.

На вопрос *«Для комфортности работы в библиотеке Вам необходимо»* мнения пользователей распределились следующим образом:

- тишина в зале – 46,8%
- доброжелательность библиотекаря – 52%
- индивидуальное, обособленное место работы – 12%
- наличие зон отдыха – 20,8%
- наличие буфета – 2,5%
- доступ ко всем видам носителей (книги, журналы, эл. носители) в одном зале – 6,3%
- максимальное приближение к читательским местам ксерокса, сканера, принтера и др.услуг, позволяющих быстро перевести информацию в удобный для использования вид – 11,4%

И как выявил опрос, наши пользователи вполне удовлетворены уровнем комфорта, предоставляемым библиотекой, но для большинства читателей более всего важна доброжелательность библиотекаря и тишина в зале. Добавить удобства для пользователей хочет небольшая часть респондентов. Полученные данные позволили понять, как пользователи оценивают персонал и пространство библиотеки, выявить, что не нравится читателям, что бы они хотели изменить.

Распределение ответов превышает 100%, т.к. респонденты отмечали не одну, а несколько позиций.

Интересно было узнать мнение респондентов о том, как они оценивают работу наших библиотек.

- плохо – 0
- неплохо, но могло быть лучше – 6,3%
- хорошо – 83%
- супер – 10%

Как видим, абсолютное большинство читателей высоко ценит труд библиотекаря.

Итоги исследования.

В результате проведенного анкетирования были выявлены проблемы, волнующие читателей, их интересы, информационные потребности. Предложения заслуживают внимания, многое из того, что предлагают респонденты, несомненно, будет способствовать улучшению деятельности библиотек.

Вот выводы, которые мы сделали по итогам анкетирования «Библиотека глазами читателей»

У населения района сложился положительный образ библиотек, читатели равнодушны к проблемам библиотеки, для большинства респондентов библиотеки играют важную роль и как источник информации, и как центр общения. Читатели, отмечая недостатки в работе, все-таки с теплым чувством отзываются об атмосфере, царящей в библиотеке, о доброжелательном отношении библиотекарей к читателям, о профессионализме библиотекарей.