

Итоги независимой оценки качества по опросу детей

В МКУК «ЦБС» г. Куйбышева проведена оценка качества услуг детских библиотек и библиотек, обслуживающих детей. Оценка проходила по результатам опроса самих детей «Твое отношение к библиотеке». В исследовании участвовало 100 человек детей, из которых 52%- средний школьный возраст (11-13 лет) и 48 %-старший школьный возраст (14-15 лет).

Для оценки качества работы необходимо было выявить цели посещения детей. И данный вопрос показал, что 50% берут интересную книгу, но эту цель использует большая часть (58% к 52) в среде среднего школьного возраста, в то время как у старших школьников эта цель составляет 42%. Затем у всех категорий опрошенных отмечен большой процент делового чтения, т.е. подготовки к занятиям (30% в целом : из них 31%-средний школьный возраст и 29 % - старший школьный возраст). 21% опрошенных в каждой категории стремится расширить свой кругозор (или 22% в целом по исследованию). И меньше всего (18%) отдали предпочтение отдыху и общению после занятий. Но эта цель в приоритете у старших школьников (25% из 48 чел), и всего 12% ее отметили среди 52 человек среднего школьного возраста.

Затем с помощью следующего цикла вопросов мы определили разрыв между ожиданиями детей и нашими возможностями, т.е. читателями были выявлены как слабые, так и сильные стороны нашей работы.

Так, среди предложенных основных услуг в деятельности детской библиотеки (хорошие фонды; интересные культурные мероприятия; хорошее техническое оснащение и доступ в интернет; уютные помещения с различными зонами для игр, общения и художественного творчества) приоритетами являются интересные мероприятия (38 % из всей выборки их поставили на 1 место, 3 %- на последнее) и хорошие фонды (26% всех опрошенных выделили их на 2 позицию). Лояльное отношение у респондентов всех категорий к функциональному пространству (в итоге эта категория в качестве 1-ой позиции заработала 14% и получила 3 место). Большую часть опрошенных (и старший, и средний возраст) не привлекает наш режим работы (в целом только 13% его поставили на 1 место, в то время как 32% - на последнее). И не устраивает все категории школьников техническое оснащение (всего 9 % его посчитали качественной услугой и 23% определили на 5-е место).

Также детьми названы были моменты, от которых неуютно в нашей библиотеке. Наибольшее раздражение у всех категорий вызывают записи в формулярах, которые требуют времени (в целом 22%, в средней группе- 29%, в старшей-15%). Значительная часть (16 % опрошенной всей выборки) тяжело ориентируется в фонде, и особенно это касается средней возрастной группы (21%), в то время как в старшей группе доля слабо ориентирующихся в фонде составила всего 15%. На невежливость библиотекарей и строгие правила пожаловались только 6% респондентов.

В исследовании четко отражались впечатления читателей-детей и разрыв между их ожиданием и возможностями в области профессионализма сотрудников. Например, большая часть (34% в целом) отметили, что довольны вежливостью персонала. А проведение интересных мероприятий этот же процент (34% в целом) убрали на предпоследнее место, особенно наблюдается разрыв в старшей группе (38% поставили на 3-е место и всего 9 % на 1). Но самое интересное: не совсем довольна и средняя группа (среди них 31% отнесли эту категорию тоже на 3-место). Категория «Персонал хорошо ориентируется в фонде и может быстро ответить на любой вопрос» в целом заняла 2-е место по приоритету (33%). Но если посмотреть с конца рейтинга, то значительная часть (23%) ее поставили вообще на последнее. И если в средней группе этим моментом в профессионализме недовольны и ставят его на 4 место 17% опрошенных, то в старшей группе еще больше (29%). Обращает на себя внимание для оценки качества вариант «Возможность побеседовать на разные темы». Его приоритетным большая часть опрошенных (28% в целом, а также 35% средней школьной группы и 21% старшей группы) не считает и видят его на 4-й позиции.

Изучены были оценки конкретно мероприятий. Лидируют во всех группах театрализованные представления (22 % в целом). Не уступают интеллектуальные игры (13 % в целом их поставили на 1-е место, но в старшей группе они больше пользуются спросом - 15% их отнесли на первую строчку, в то время как в среде средних школьников только 12% считают их лидерами). И также нравятся опрошенным в целом встречи с интересными людьми (11% выделили их на 1 место и всего 2%- на последнее), но опять же эта услуга удерживается за счет старших школьников (19 % опрошенных в этой группе отдали им 1 строчку), а 15% опрошенной выборки среднего возраста вообще им определили 8-е место. Кукольный театр хоть и стоит на 4 месте по 1 строчке (10% в целом), но он пользуется спросом у школьников среднего возраста (хотят его видеть как услугу в соответствии с их читательской квалификацией), у старшей группы всего 8 % посчитали, что кукольная студия должна быть в приоритете и 15-ти % опрошенных старших школьников кукольный театр вообще не интересен и по их оценкам стоит на 12-месте. Также определились на 4 позицию в целом видеопозаботы (на 1 строчку их поставили 10% опрошенных и всего 1% на последнее, 12 место). И, в частности, видеопозаботы нравятся средней группе школьников (13% эта категория поставила данную услугу на 1 место, всего 2% - на 11 место и ни одного человека, который бы отнес видеопозаботы на 12 место). Всего 9 % довольны литературными часами, т.е. эта доля опрошенных их поставили на 1 место, и опять же у значительного процента в целом эта основная форма далеко не впереди (16% определили часы на 7 место). И если в средней группе 10 % довольны и отдали «золотую медаль» данной форме, то опять же еще большая часть в этой возрастной категории не совсем довольна (19% определили часы на 7 место), и также на литературные часы не особо хотят ходить и в старшей группе (8 % дали им 1 место, 4 % -второе место , 15 %- 6 место). Не совсем пользуются спросом традиционные книжные выставки. Они где-то в середине рейтинга, что можно увидеть и по первой строчке, и по последней. Например, в целом они в приоритете у 6%, и у такого же количества на последнем месте. Если посмотреть по возрастным группам, то у среднего возраста они набирают 6 % для 1 позиции, и 15% опрошенных выставки поставили на 8 место. В старшей школьной аудитории 10% выделили выставки на 1-место и опять же 8 % - на последнее. Исследование показывает, что не развито в детских библиотеках обсуждение интересных книг. На 1 место их не поставили ни в одной категории опрошенных, также не стоит эта услуга ни на 2-м, ни на 3-м месте в старшей группе опрошенных, а в средней всего 4 % респондентов на 2 и 3 места. Не идет у нас по результатам оценки качества и флэш-моб, если в целом его поставили на 1 позицию всего 7 % опрошенных и 10 % хотят видеть его на последнем. И в большей степени флэш-мобы любит средняя группа, 10 % из которой за то, чтобы поставить его на 1 позицию. А в старшей группе всего 4 % за флэш-мобы (отдают им 1 место) и 15 % опрошенных в данной группе убрали флэш-моб на 8 позицию. Также такая услуга как мастер-классы, оказывается, всего от 7% в целом получает 1 место, и в старшей группе она не пользуется спросом (всего 4 % дали ей 1 место), зато у 10 % опрошенных средней категории мастер-классы являются одной из любимых услуг (тоже небольшая часть). По результатам опроса детей оставляют желать лучшего экскурсии по библиотеке. Во всех возрастных группах они как качественная услуга набрали по 4% голосов и 4% в целом. И совсем на последнем месте - настольные игры. Они не получили и в целом, и по группам вообще 1-ой позиции, также всего 4% голосов и в целом, и по группам дали настольным играм 2—е место, а 10% всей опрошенной выборки и по группам видят данный вид услуги на последнем месте.

И последний вопрос «Что бы ты сделал, если бы был Президентом страны, для того, чтобы ребятам нравилось ходить в библиотеку?» показал, что большая часть опрошенных (35 % в целом) обратили бы внимание на функциональное пространство с хорошей мебелью и зонами, где можно поиграть, пообщаться, заняться творчеством (особенно большой процент приходится на старшую группу - 40% данной выборки за этот вариант). 31% опрошенных в целом хотят видеть традиционную библиотеку и уделили бы внимание пополнению фондов новой литературой, пропагандировали бы традиционную книгу через интересные мероприятия. 13 % опрошенных и в старшей, и в средней группе

школьников сделали бы библиотеку электронной. 22% не ответили на данный креативный вопрос.

Выводы:

1. В современных условиях преобладает деловое чтение.
2. Читатели-дети видят положительные моменты нашей работы в таких категориях, как интересные мероприятия, хорошие фонды и функциональное пространство. Таким образом, детские библиотеки, по оценкам детей, являются центром образования, досуга и отдыха. Но из-за недостаточного объема финансирования имеют среднюю наполняемость фонда.
3. Просветились особенно неуютные моменты - записи в формулярах и сложность в расстановке фонда.
4. Наблюдается разрыв между ожиданиями читателей и возможностями библиотеки в категории, касающейся профессионализма сотрудников, а именно, беседы на разные темы и проведение культурных мероприятий.
5. В цифровую эпоху интересы читателей-детей очень разнообразны- кто-то хочет видеть библиотеку с традиционными услугами, а кто-то - полностью электронной.

Перспективы:

1. Обратит внимание на функциональные зоны.
2. Совершенствовать интерактивные и активные методы работы, в т. ч. настольные игры.
3. Развивать онлайн-услуги и активизировать участие в сетевых культурно-просветительских акциях.
4. Обратит внимание на услуги по информационной культуре пользователей.

Приложение №1

Дорогой друг! Тебе предлагается принять участие в очень ответственном исследовании «Твое отношение к библиотеке». Почему ответственном? Потому что от твоего мнения будет зависеть наша работа в целом. Если тебе что нравится, мы, конечно, будем рады. Но ты также можешь смело высказаться, если тебе что-то и не нравится, а в некоторых случаях внести свои предложения. Одним словом, дорогой друг, ты сможешь улучшить нашу деятельность, чтобы всем читателям было интересно и комфортно.

Благодарим за ответы

1. Укажи свой возраст

- А) от 11-13 лет;
- Б) от 14-15 лет.

2. В каких целях ты используешь нашу библиотеку чаще всего?

- А) взять интересную книгу;
- Б) расширить кругозор;
- В) подготовиться к учебным занятиям;
- Г) отдохнуть и пообщаться после занятий.

3. Что привлекает тебя в нашей библиотеке? Отметь варианты в соответствии с местами (1,2,3,4,5):

- А) хорошие фонды;
- Б) интересные культурные мероприятия;
- В) хорошее техническое оснащение и доступ в интернет;
- Г) уютные помещения с разными зонами для игр, общения и художественного творчества;
- Д) режим работы.

4. Есть ли такие моменты, от которых тебе у нас бывает неуютно? Отметь один вариант:

- А) записи в формулярах, которые требуют времени;
- Б) сложно ориентироваться в фонде;
- В) строгие правила и невнимательность библиотекарей;
- Г) что-то другое.

5. Если ты доволен персоналом детской библиотеки, то, что тебе нравится больше всего в его работе? Отметь варианты в соответствии с местами (1,2,3, 4):

А) хорошо ориентируется в потоке информации и быстро может ответить на любой вопрос;

Б) можно побеседовать на разные темы;

В) вежливость и доброжелательность;

Г) интересно проводит мероприятия.

6. На какое культурное мероприятие в нашей библиотеке ты бы пошел в первую очередь, а что поставил бы на последнее место? Так же распредели варианты по местам (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12):

А) театрализованные представления;

Б) кукольный театр;

В) встречи с интересными людьми;

Г) интеллектуальные игры (викторины, квесты, чемпионаты, патриотические зарницы, литературные раскрутки и др.);

Д) мастер-классы по художественному творчеству;

Е) видеопозаказ на различные темы;

Ж) презентации книжных выставок;

З) литературные часы;

И) обсуждения интересных книг за круглым столом;

К) флэш-мобы;

Л) экскурсии по библиотеке;

М) настольные игры.

7. Что бы ты сделал, если бы был Президентом страны, для того, чтобы ребятам нравилось ходить в библиотеку? Отметь- один вариант:

А) уделил внимание пополнению фондов новой литературой и пропагандировал бы традиционную книгу через интересные мероприятия;

Б) сделал бы библиотеку электронной и обеспечил доступ к социальным сетям;

В) обратил внимание на то, чтобы помещения в библиотеке были с хорошей мебелью и зонами, где можно было пошуметь, пообщаться, заняться своими делами и творчеством;

Г) другое.

Лидия Зуева, ведущий методист МКУК «ЦБС» г. Куйбышева