**Социологическое исследование**

**«Удовлетворенность читателей-родителей услугами детской библиотеки»**

**Проблемная ситуация:** отсутствие знаний об удовлетворенности родителей услугами детской библиотеки.

**Цель исследования:** определить степень удовлетворенности читателей-родителей деятельностью библиотеки.

**Задачи исследования:**

определить уровень удовлетворенности родителей услугами детской библиотеки;

выяснить мотивы посещения родителями библиотеки;

определить частоту посещения родителями библиотеки;

выявить взгляды читателей на деятельность и возможности библиотеки.

**Гипотеза исследования:** родители посещают библиотеку раз в неделю, приходя за новыми книгами для ребенка, но не для себя.

**Методы исследования:** анкетный опрос.

**Время проведения исследования:** август 2014 г.

**Целевая аудитория:** читатели-родители.

**Ожидаемые результаты:** исследование поможет ориентироваться на потребности такой важной категории пользователей библиотеки, как родители, понять их потребности и недовольства.

\*\*\*\*\*

Данное исследование, носящее во многом мониторинговый характер, проводилось нами в течение августа, когда поток читателей-родителей в библиотеку стабильно высок: перед школой взрослые стараются запастись необходимыми книгами, эффективно использовать вместе с ребенком то время, которое в июне и июле ушло в основном на отдых от занятий.

Респонденты опрашивались в отделе абонемент, у сектора регистрации читателей и возле гардероба, когда имели немного свободного времени.

Всего в ходе исследования было опрошено 58 человек. Из них 56 – читатели женского пола (96%), 2 человека – мужского.

**Вы:**

* женщина – 56 чел. (96%)
* мужчина – 2 чел. (4%)

12% опрошенных – это люди пенсионного возраста, 43% – читатели 41-60 лет, 45% – люди 26-40 лет. К сожалению, в опросе не приняли участие молодые родители. На наш взгляд, это обусловлено тем, что количество родителей до 25 лет среди читателей библиотеки не так велико, а также тем, что сравнительно небольшое количество мам до 25 лет сегодня вовлечено в книжную культуру и заинтересовано в детской библиотеке. Как правило, этот интерес появляется сегодня у родителей уже после 25 лет.

**Вам:**

* 18-25 лет
* 26-40 лет – 26 чел. (45%)
* 41-60 лет – 25 чел. (43%)
* 61-75 лет – 7 чел. (12%)

Наибольшее число родителей посещают детскую библиотеку примерно один раз в месяц (52%). Шестая часть опрошенных посещает библиотеку около одного раза в неделю (17%). Остальные опрошенные сказали, что посещают библиотеку по необходимости – чаще или реже.

**Как часто Вы посещаете нашу библиотеку?**

* один раз в месяц – 30 чел. (52%)
* один раз в неделю – 10 чел. (17%)
* два раза в месяц – 7 чел. (12%)
* по необходимости – 4 чел. (7%)
* несколько раз в неделю – 2 чел. (3%)
* один раз в год – 2 чел. (3%)
* несколько раз в год – 1 чел. (2%)
* записалась впервые – 1 чел. (2%)
* каждое лето – 1 чел. (2%)

Родители чаще всего приходят в детскую библиотеку для того, чтобы подобрать необходимую книгу для своего ребенка (81%). С такой просьбой в библиотеку обращаются и дети, но родители все-таки делают это чаще. Также 10% родителей ищет в библиотеке материалы, связанные со своими собственными интересами, поскольку в библиотеке представлена не только детская, но и педагогическая литература, книги для родителей по воспитанию, психологии и др.

**Для чего Вы обычно приходите в нашу библиотеку?**

* подобрать книгу для своего ребенка – 47 чел. (81%)
* взять книги и другие материалы, связанные с моими личными интересами – 6 чел. (10%)
* посетить библиотечные мероприятия – 4 чел. (7%)
* познакомиться с новинками – 1 чел. (2%)
* посмотреть библиотечные выставки

Наших читателей библиотека привлекает по различным причинам. Наибольшее количество опрошенных (62%) отметили, что в библиотеке работают квалифицированные сотрудники, которые всегда подберут нужные книги, помогут советом. Также читателей привлекает полнота фонда библиотеки, богатый выбор книг для детей (55%), приятная атмосфера, располагающая к комфортному пребыванию в библиотеке (38%), удобное расположение (26%). Некоторая часть родителей (17%) отметила интересные мероприятия, которые проходят в библиотеке.

**Чем Вас привлекает наша библиотека?**

* квалифицированными сотрудниками – 36 чел. (62%)
* полнотой фонда, большим выбором детских книг – 32 чел. (55%)
* своей приятной атмосферой – 22 чел. (38%)
* удобством расположения – 15 чел. (26%)
* интересными мероприятиями – 10 чел. (17%)
* справочным аппаратом
* доступом к удаленным базам данных

Абсолютное большинство опрошенных не отметили каких-либо проблем и недовольств в работе детской библиотеки, сказав, что их всё устраивает (64%). Остальные воздержались от ответа. Несколько человек поделились своими положительными эмоциями, связанными с работой детской библиотеки.

**Есть ли с Вашей стороны недовольства работой детской библиотеки?**

* Нет, меня всё устраивает – 37 чел. (64%)
* Библиотека очень нравится, всем довольны, спасибо всем – 1 чел. (2%)
* Всё устраивает, очень довольны, сама в детстве посещала, положительные эмоции всегда – 1 чел. (2%)
* Всё очень хорошо, но у нас нет возможности бывать на мероприятиях – 1 чел. (2%)
* Недовольства работа библиотеки не вызывала никогда. Отдельного поощрения заслуживает работа Юмашевой М.В. – 1 чел. (2%)
* Не ответили – 16 чел. (27%)

Сайтом детской библиотеки, к сожалению, пользуется лишь треть опрошенных (30%). Остальные на сайт не заходят. При этом доля тех, кто знает о сайте и периодически его посещает немного растет с каждым годом. Возможно, этому способствуют реклама в закладках и буклетах, а также информационный монитор, установленный в холле библиотеки. Однако в целом популярность сайта среди родителей не так велика.

**Пользуетесь ли Вы сайтом библиотеки?**

* да – 17 чел. (30%)
* нет – 41 чел. (70%)

Режимом работы библиотеки довольны почти все опрошенные. Недовольство высказал лишь один человек. Несколько лет назад определенная часть родителей предлагала немного изменить часы работы библиотеки, однако режим остался неизменным и в целом устраивает большую часть родителей.

**Довольны ли Вы режимом работы библиотеки?**

* да – 57 чел. (98%)
* нет – 1 чел. (2%)

\*\*\*

Данное исследование позволило нам определить частоту посещения библиотеки родителями, а также круг вопросов, по которым родители обращаются в библиотеку. Также важными для нас стали вопросы, связанные с привлекательностью детской библиотеки и работой сайта. Результаты исследования позволят улучшить работу детской библиотеки по ряду ключевых направлений.

**Анкета**

*Уважаемые коллеги! В рамках краевого коллоквиума в г. Нефтекумске просим вас ответить на несколько вопросов, касающихся библиотечного обслуживания читателей в восточных районах Ставропольского края.*

**1. Представителей какого количества национальностей обслуживает Ваша библиотека?**

1-2

От 2 до 5

От 5 до 10

Более 10

**2. Достаточно ли в фонде Вашей библиотеки изданий для выполнения сложных запросов по национальной и межконфессиональной тематике?**

Вполне

Далеко не всегда достаточно

Однозначно не достаточно

**3. С какими сложностями в работе Вы сталкиваетесь при обслуживании читателей различных национальностей и вероисповедования?**

Нехватка фонда

Специфические запросы

Отсутствие литературы на национальных языках

Сложностей не возникает

Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Какие формы работы Вы считаете наиболее эффективными при работе с читателями различных национальностей?**

Индивидуальное обслуживание: беседы, рекомендации, консультирование

Культурно-просветительские мероприятия

Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**5. Насколько часто в Вашей библиотеке проводятся мероприятия на тему толерантности?**

Раз в месяц

Каждые 2-3 месяца

Раз в полгода

Раз в год

По необходимости

Затрудняюсь сказать

**6. Приглашаете ли Вы на подобные мероприятия специалистов разных культур и старейшин?**

Да

Нет

Затрудняюсь сказать

**7. Сотрудничаете ли Вы с коллегами из соседних территорий СКФО, перенимаете их опыт?**

Да

Нет

Затрудняюсь сказать

**8. На Ваш взгляд, какое место должна занимать деятельность по формированию толерантности в работе библиотек, в частности, вашей?**

Наиболее важное

Важное

Второстепенное

Затрудняюсь ответить

**9. Какую помощь в этом вопросе Вам может оказать Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева?**

Направить издания и методические материалы

Подготовить соответствующие рекомендации

Организовать семинар или дискуссионную площадку

Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**10. Пожалуйста, внесите свои предложения по улучшению деятельности своей библиотеки:**

по привлечению читателей\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по работе с фондами\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по обслуживанию читателей\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по использованию информационных технологий\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по взаимодействию с коллегами\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по популяризации книги и чтения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по повышению престижа и востребованности библиотеки\_\_\_\_\_\_\_

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

*Благодарим за участие!*