

ОТЧЕТ О СОЦИОЛОГИЧЕСКОМ ИССЛЕДОВАНИИ «ПЦПИ: ВЗГЛЯД ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ»

ПЦПИ уделяет особое внимание вопросам повышения качества библиотечного обслуживания. Количественные (статистические) показатели, традиционно используемые библиотеками для анализа эффективности библиотечного обслуживания, дают достаточно достоверную и объективную информацию. Однако количественный анализ не дает оценки степени удовлетворенности пользователей. Он должен дополняться результатами специальных исследований (опросов, анкетирований и т.д.).

Социологическое исследование «ПЦПИ: взгляд пользователя» проводилось в Публичном центре правовой информации ГУ «Витебская областная библиотека им. В. И. Ленина» с декабря 2017 г. по февраль 2018 г. методом анкетирования. Анкета включала 14 основных вопросов преимущественно закрытого и альтернативного типов. Было роздано 100 бланков анкет, возвращено – 100.

Целью анкетирования стало изучение мнения пользователей о качестве библиотечного обслуживания в Публичном центре правовой информации ГУ «Витебская областная библиотека им. В. И. Ленина» для дальнейшего его повышения. При проведении социологического исследования были поставлены следующие задачи:

- определить частоту посещения Публичного центра правовой информации;
- изучить цели обращения респондентов в Публичный центр правовой информации;
- выявить источники, из каких респонденты узнают о работе Публичного центра правовой информации;
- узнать мнение респондентов о качестве предоставляемой информации;
- определить, насколько удовлетворяют респондентов ресурсы Публичного центра правовой информации;
- выяснить, сколько респондентов может самостоятельно работать с электронными правовыми базами;
- раскрыть наличие трудностей у респондентов при обращении в Публичный центр правовой информации;
- установить, какие источники являются для респондентов основными в получении правовой информации;
- определить периодические издания, пользующиеся повышенным спросом;
- выявить необходимость проведения в библиотеке индивидуальных и коллективных юридических консультаций;
- изучить, насколько устраивает респондентов перечень услуг (в том числе платных), оказываемых в Публичном центре правовой информации;
- рассмотреть предложения респондентов по усовершенствованию работы Публичного центра правовой информации.

В ходе социологического исследования поставленные задачи были решены.

Большую часть респондентов составили студенты (24 %) и служащие (30 %, из них 10 % – юристы). Остальные распределились следующим образом: пенсионеры – 19 %, рабочие – 13 %, предприниматели – 7 %, безработные – 4 %, другие категории – 3 %.

Большая часть респондентов (62 %) имеет высшее образование, 24 % – среднее специальное, 10 % – среднее, 4 % – базовое.

29 % респондентов составила молодежь в возрасте от 18 до 25 лет, 28 % – читатели от 26 до 35 лет, 14 % – от 36 до 45 лет, 8 % – от 46 до 55 лет, 13 % – от 56 до 65 лет, 2 % – от 66 до 75 лет, 6% – от 76 до 83 лет.

В ходе проведения исследования был опрошен каждый 438-й непосредственный пользователь библиотеки, репрезентативность выборки была обеспечена.

На вопрос «Как часто Вы посещаете Публичный центр правовой информации» ответы распределились следующим образом: 1 раз в неделю и чаще – 31 %, несколько раз в месяц – 26 %, несколько раз в год – 26 %, с единичным запросом обращалось 15 % респондентов, по необходимости – 1 %, ежедневно – 1 %.

Согласно результатам анкетирования 39 % респондентов обращаются в Публичный центр правовой информации в связи с жизненной ситуацией, 30 % – с учебой, 28 % – с профессиональной деятельностью, 3% – в связи с самообразованием.

Исследование показало, что 44 % респондентов узнали о работе Публичного центра правовой информации через официальный сайт Витебской областной библиотеки им. В. И. Ленина, 30 % – через своих знакомых, 9 % – через социальные сети, 6 % – от специалистов других отделов библиотеки, 5 % – через средства массовой информации: телевидение, радио, прессу, 2 % – не вспомнили, из каких источников, 1 % – по месту учебы.

85 % респондентов отметили, что всегда получают нужную информацию, 14 % – получают, но не в полном объеме, 1 % опрошенных не получили нужной информации.

34 % респондентов оценивают предоставляемую информации как актуальную, 32 % – как релевантную, 26 % – своевременную, 5 % – частичную, 3 % – нужную.

Имеющиеся в фонде книжные издания полностью удовлетворяют 50 % респондентов, частично удовлетворяют 30 %, затруднились ответить 18 %, не удовлетворяют 2 %. Периодические издания полностью удовлетворяют 61 % респондентов, затруднились ответить 20 %, частично удовлетворяют 19 %. Электронные правовые базы библиотеки полностью удовлетворяют 68 % респондентов, затруднились ответить 20 %, частично удовлетворяют 12 %.

За помощью в поиске правовой информации по электронной правовой базе данных к специалистам отдела обращаются 33 % респондентов, остальные 67 % владеют навыками подобной работы.

На вопрос «С какими трудностями Вы столкнулись при обращении в Публичный центр правовой информации» 84 % респондентов ответило, что трудностей не было, 8 %

пожаловались на сложную систему поиска информации, 6 % отметило недостаточное количество источников правовой информации, 1 % пожаловался на недостаточное количество книг белорусских авторов, 1 % отметил отсутствие электронных версий книг и статей из периодических изданий.

Для 56 % респондентов основным источником получения правовой информации являются электронные правовые базы данных, для 54 % – юридическая литература, для 47 % – тексты нормативных документов, для 41 % – печатные СМИ, для 28 % – Интернет, для 9 % – телевидение, 1 % – радио.

Среди периодических изданий Республики Беларусь самыми востребованными являются журналы «Право.by» (59 % респондентов), «Юрист» – (40 %), «Юстыцыя Беларусі» (31 %), «Судовы веснік» (23 %). Менее востребованными являются «Юридический мир» (3 %), «СБ. Беларусь сегодня» (3 %), «Рэспубліка» (2 %), «Отдел кадров» (2 %), «Библиотечка журнала «Юрист» (2 %), «Законность и правопорядок» (1 %), «Промышленно-торговое право» (1 %), «Правоведение» (1 %).

Наиболее востребованными российскими изданиями являются «Государство и право» (для 35 % респондентов), «Юрист» (29 %), «Российская юстиция» (15 %). Менее популярны «Российский следователь» (8 %) и «История государства и права» (2 %).

На вопрос «Каких периодических изданий не хватает в фонде ПЦПИ» 1 % назвал журнал «Библиотека криминалиста», 99 % респондентов все устраивает.

75 % респондентов посчитало необходимым проведение в библиотеке бесплатных индивидуальных юридических консультаций, 20 % затруднились ответить, 5 % считает это ненужным.

48 % респондентов считает проведение в библиотеке коллективных юридических консультаций ненужным, 34 % затруднились ответить, для 18 % это является необходимым.

Респонденты, которые посчитали необходимым проведение коллективных юридических консультаций, указали интересующие их темы:

- вопросы наследования;
- охрана труда;
- защита прав граждан;
- вопросы трудоустройства;
- жилищное право;
- административное право;
- договоры купли-продажи недвижимости;
- предпринимательство;
- контрактная система найма;
- налогообложение;
- семейное право;

– оспаривание сделок, договоров, соглашений.

99 % респондентов устраивает перечень услуг, оказываемых в Публичном центре правовой информации, 1 % – не устраивает.

Несколько респондентов предложили в качестве новых платных услуг следующие: обеспечение доступа к электросети для подключения личного ноутбука, отправку отсканированных материалов на электронную почту, фотографирование материалов из фонда.

В заключение анкеты респондентам было предложено внести свои предложения по совершенствованию работы Публичного центра правовой информации Витебской областной библиотеки. Были высказаны следующие пожелания для улучшения библиотечного обслуживания:

- обеспечить доступ к электросети для подключения ноутбуков;
- предоставить доступ к электронным версиям книг и журналов;
- при комплектовании фонда особое внимание обращать на издания белорусских авторов, особенно по пенсионным вопросам (комментарии), а также учитывать изменения в законодательстве;

- увеличить количество рабочих мест для пользователей;

- снизить плату за платные услуги;

- открыть правовой клуб с проведением лекций на различные юридические темы.

Результаты опроса демонстрируют, что одним из значимых ожиданий респондентов является пополнение фонда новыми изданиями белорусских авторов. Также респонденты высказывают пожелания работать с электронными документами, иметь доступ к оборудованным розетками местам для работы с личным ноутбуком. Исследование выявило важность для респондентов наличия современных услуг, влияющих на качество библиотечного обслуживания. На основе информации, полученной в ходе социологического исследования «ПЦПИ: взгляд пользователя», будет разработан стратегический план работы отдела и предложен на рассмотрение администрации и Методического совета ГУ «Витебская областная библиотека имени В.И. Ленина».