**ИЗУЧЕНИЕ МНЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ДЛЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ БИБЛИОТЕЧНЫХ УСЛУГ**

Библиотеки сегодня должны уделять особое внимание вопросам повышения качества библиотечного обслуживания.

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

Данные методические рекомендации подготовлены для организации и проведения различных мероприятий по организации обратной связи с пользователями библиотеки для оценки качества библиотечных услуг.

Каждая библиотека должна по-настоящему стать интересной и необходимой для населения, поэтому сейчас очень **важно понимать какую модель внутреннего библиотечного пространства необходимо выстроить в своей библиотеке**, **используя то, что в ней уже есть на сегодняшний день**: помещение, книжные фонды, технические средства и какие формы работы здесь более уместны.

Что надо изменить для того, чтобы у населения о библиотеках формировалось мнение, как об учреждениях, без которых действительно нельзя обойтись.

И что еще надо сделать для того, чтобы библиотека стала привлекательнее для читателей.

Чтобы улучшить обслуживание, библиотекарю необходимы не только новые знания и умения, но и способность к самооценке - к пониманию и критическому анализу особенностей своего профессионального поведения.

Качественное обслуживание читателей: понятие весьма ёмкое. В него входит весь комплекс услуг, оказываемых библиотекой:

- фонд,

- крепкая материально-техническая база,

- комфортные условия работы в библиотеке,

- культура обслуживания,

- качественный уровень представления информации и др.

Многое зависит и от личных качеств библиотекаря.

С одной стороны, у людей, занятых в библиотечном деле, проявляются общие черты характера, которые влияют на трудовые процессы:

- некоторый консерватизм,

- любовь к порядку,

- склонность к систематизации знаний,

- уважение к авторитетам,

- профессиональное достоинство,

- соблюдение этикета.

С другой стороны, от индивидуальности библиотекаря, внутренней свободы, смелости в принятии решений во многом зависит климат и соблюдение нравственных норм обслуживания пользователей библиотеки.

**ЧИТАТЕЛЬ – БИБЛИОТЕКЕ**

Для того, чтобы максимально отвечать потребностям, желаниям и ожиданиям своих читателей, используя для этого весь свой потенциал, библиотека может использовать потенциал самого читателя.

Традиционная библиотечная концепция долгое время была ориентирована на фонды - как они велики и что содержат. Сегодня на первый план выходит то, насколько хорошо библиотеки обслуживают своих пользователей. Однако и эту концепцию сегодня можно пересмотреть и дополнить, например, пониманием того, какую роль играет в достижении качества сам пользователь.

Результат работы библиотек напрямую зависит не только от профессионализма библиотекарей, но и от того, насколько активно и грамотно общается с библиотекой читатель.

В качество потенциала обслуживающего учреждения входят как физические, осязаемые объекты (например, книги, компьютеры, мебель), так и свойства библиотекаря (компетентность, умения). Влияет на качество услуги также репутация библиотеки.

Однако и сам читатель влияет на него:

- Каково отношение читателя к библиотеке, книгам, чтению?

- Каковы его знания о наших услугах, правилах, системе расстановки и поиска?

- Каков его предыдущий опыт пользования нашими услугами?

Например, у тех читателей, которые лучше осведомлены о предлагаемых услугах и организации доступа, формируются и более реалистичные ожидания в отношении качества.

Причины неудовлетворительного качества услуги могут зависеть от того, что сами читатели формулируют так: «я точно не знал, что искать», «я обычно не пользуюсь тематическим поиском, так как он для меня слишком сложен», «хотел найти книгу в электронном каталоге, но забыл имя автора» и т.п.

Не менее важно и то, насколько читатель открыт для общения, совместного обсуждения и поиска, желает ли он чему-нибудь научиться, с охотой ли делится информацией и впечатлениями о прочитанных книгах.

Читательский потенциал можно использовать уже на стадии дизайна библиотечной услуги, например, наблюдая, где читатели любят сидеть в библиотеке, можно планировать расположение полок и читательских мест.

Как максимально использовать читательский потенциал в целях экономии библиотечных ресурсов? Конечно, прежде всего, увеличив в библиотеке самообслуживание, то есть открытый доступ к фондам. Использование веб-сайта библиотеки позволяет воспользоваться электронным каталогом, посредством которого читатели находят и заказывают через интернет нужную литературу; сделать заказ по межбиблиотечному абонементу; задать вопрос библиотекарю, продлить книги или сделать заказ. В библиотечных группах в социальных сетях ВКонтакте и Facebook у читателей есть возможность задавать различные вопросы, обсуждать обслуживание и комплектование, при этом сами читатели грамотно дают друг другу весьма полезные советы по пользованию библиотекой из своего опыта. Таким образом активные читатели могут выступать в роли своеобразных библиотечных консультантов.

**Нельзя забывать, что читатель сам решает, чей потенциал ему активно использовать - свой или библиотечный. Причина самая простая - у него есть это право, так как он клиент.**

У клиента есть право выбирать и решать, продлить срок возврата самому или позвонить с просьбой библиотекарю, оформить книгу домой самому или обратиться на абонемент, копировать или сканировать нужные материалы самому или попросить библиотекаря.**Нельзя также забывать о факторе - читатель, который обычно активно использует все возможности для самообслуживания, может вдруг попросить библиотекаря принести ему с полки нужные книги просто потому, что он позабыл дома очки.**

Нельзя возлагать ответственность за высокое качество библиотечных услуг целиком на читателя. Хотя читатель и играет важную роль, однако отвечаем за конечный результат как профессионалы все-таки библиотекари. Также на библиотеке лежит ответственность за повышение знаний и умений читателей. Для этого надо разрабатывать и проводить для молодых читателей уроки информационной компетентности. Тем самым библиотека может «вырастить» себе читателей с высоким потенциалом.

Размышляя о быстром перемещении многих библиотечных услуг в электронную среду, представляется, что многие из ожиданий библиотекарей отходят на второй план, также как отходит на второй план наше живое непосредственное общение с читателями.

**Использование и развитие читательского потенциала может стать для библиотек интересной профессиональной задачей и возможностью экономии своих ресурсов.**

**КАК ПРИВЛЕЧЬ НОВЫХ ЧИТАТЕЛЕЙ В БИБЛИОТЕКУ?**

Снижение интереса к чтению – проблема, которая в последнее время занимает умы не только тех, кто профессионально занимается вопросами «чтения и нечтения», но и широкой общественности.

Осознавая этот факт, сотрудники библиотек прилагают усилия к тому, чтобы возродить былой престиж чтения, пропагандировать книгу и чтение, сформировать положительный имидж современной библиотеки для привлечения читателей в библиотеку.

Многие библиотеки для привлечения читателей в библиотеку проводят различные акции.

 АКЦИЯ «ПРИВЕДИ ДРУГА В БИБЛИОТЕКУ»

**Результат акции** – новые читатели!

«ЧИТАТЕЛЬСКИЙ ЗАБОР»

На импровизированном «Читательском заборе» в фойе библиотеки можно принимать пожелания, замечания и предложения от всех читателей. Здесь же сладкоежки могут угоститься конфетами с афишками-впечатлениями о книжных новинках. Вот некоторые из надписей: «Любимая библиотека навсегда!!!», «Будьте всегда такими же классными! Удачи вам», «В библиотеке работают доброжелательные люди, всегда встречают улыбкой», «Библиотека проводит много интересных конкурсов».

«НЕФОРМАЛЬНЫЙ ДИАЛОГ» призванный определить степень комфортности библиотеки для её читателей.

Свои мысли и чувства о библиотеке молодые люди могут выразить, заполнив лепестки «цветка пожеланий».

АКЦИЯ «ЧИТАТЕЛЬ БИБЛИОТЕКЕ — БИБЛИОТЕКА-ЧИТАТЕЛЮ»

В библиотеке можно провести День новой книги, а после представить на выставке книги, подаренные читателями библиотеке.

1. Общее положение акции:

1.1. Настоящее положение определяет цели и порядок проведения акции.

1.2. Цель акции – пополнение фондов библиотек

1.3. Книги, подаренные библиотеке, обмену и возврату не подлежат.

1.4. Книги принимаются в хорошем состоянии.

1.5. Книги принимаются на безвозмездной основе.

1.6. Количество книг, подлежащих дарению не ограничено.

1.7. Библиотека предлагает в подарок населению книги, которые не стоят на библиотечном балансе и по ряду причин не актуальны в библиотеках.

 2. Порядок организации и проведении акции.

2.1. Акция проходит с целью улучшения комплектования фондов библиотек литературой: произведениями классиков мировой художественной литературы, современных авторов, детских писателей, справочными и энциклопедическими изданиями, научно-популярной литературой.

3. Участники акции: население и гости

4. Права и обязанности участников Акции:

4.1 Участие в акции осуществляется на добровольной основе.

4.2 Дарение книг учащимися осуществляется только с устного согласия родителей.

4.3 По результатам акции определяются 3 самых активных участника, подаривших библиотеке самое большое количество книг актуального содержания.

 4.4 Самые активные участники Акции награждаются памятными сертификатами.

АКЦИЯ «СПАСИБО, БИБЛИОТЕКА!»

При помощи данной Акции, работники пытаются обратить внимание общественности на весомый вклад библиотек в нашу жизнь. В Акции могли принять участие все библиотеки и читатели.

Чтобы выразить благодарность библиотекам, читатели должны предоставить ответ на вопрос: «Что я узнал благодаря моей библиотеке?».

Ответ не должен был превышать 1000 слов. Формат Ответа — произвольный: это может быть короткий текст, стих, рассказ и т.д.

*Обязательно* оформление в краеведческой картотеке библиотеки тематической рубрики, посвященной Году качества «2024 – Год качества», выставочной деятельности; проведение культурно-просветительских мероприятий «О правах, которые стоит знать», «Страна со знаком качества», «Моя Беларусь» и другие; освещение в СМИ, социальных сетях проводимых библиотеками мероприятий, приуроченных к Году качества.

Государственное учреждение культуры

«Буда-Кошелёвская центральная районная библиотека»,

отдел комплектования, обработки, маркетинга и рекламы

**Качество услуг библиотеки**



**Методические рекомендации по организации работы библиотек в Год качества**

г. Буда-Кошелево