

«Активный гражданин» для московских библиотек

26.01.2016

Москвичи в проекте «Активный гражданин» проголосовали за меры, которые, по их мнению, могут повысить качество работы городских библиотек. Ранее обсуждение этих вопросов прошло [на площадке краудсорсинга Правительства Москвы](#).

Голосование прошло в четыре этапа, в каждом из которых приняли участие более 200 тысяч человек:

- блок «Дополнительные услуги» — 229 209 участников, в том числе 95,41% с номерами, зарегистрированными в Московском регионе*;

- блок «Комфортность пребывания» — 204 917 участников, в том числе 95,36% с номерами, зарегистрированными в Московском регионе*;

- блок «Режим и правила работы» — 211 668 участников, в том числе 95,39% с номерами, зарегистрированными в Московском регионе*;

- блок «Обслуживание и сервис» — 240 622 участников, в том числе 95,40% с номерами, зарегистрированными в Московском регионе*.

Подробнее о результатах голосования по каждому блоку.

Моя библиотека: режим и правила работы

61,25% участников голосования** считают, что все городские библиотеки должны работать по единому графику. Только в этом случае читатель будет уверен, что любая из 442-х городских библиотек работает в определенное время, и сможет заранее спланировать свой визит.

Их оппоненты считают, что единый график не нужен, так как в этом случае всегда можно будет найти хотя бы одну работающую библиотеку. Так проголосовали **26,09%** активных граждан.

Затруднились с ответом **7,79%** участников голосования, еще **4,87%** передали решение этого вопроса специалистам.

Те, кто проголосовал за единый график работы, смогли выбрать удобное время закрытия библиотек. Ранее на площадке краудсорсинга участники предложили скорректировать время окончания работы читальных залов. При этом часы открытия они решили не менять.

Большинство проголосовавших считает, что взрослые библиотеки должны закрываться **в будни** в 21:00 (**33,127%**). Чуть меньше (**32,92%**) высказались за то, чтобы книги выдавали до 20:00. Хотят иметь возможность обращаться в библиотеку до 22:00 — **28,18%** участников голосования. Решение этого вопроса специалистам передали **1,67%**, еще **2,14%** затруднились с ответом. Свои варианты работы взрослых библиотек в будни представили **более 2 тысяч** участников. Среди них часто звучало предложение ввести плавающий график в зависимости от дня недели. Например, с понедельника по четверг — с 12:00 до 20:00, а с пятницы по воскресенье — с 10:00 до 18:00.

В выходные взрослые библиотеки должны закрываться в 18:00. Так считают **35,30%** участников голосования. **19,06%** проголосовали за то, чтобы читальные залы были открыты до 20:00. **16,75%** высказались за то, чтобы книги можно было получить до 22:00. **13,31%** проголосовали за 19:00, еще меньше участников (**11,23%**) выбрали вариант ответа «21:00». Затруднились с ответом **1,69%** участников, а **1,30%** посчитали, что этот вопрос должны решать специалисты. **1680 участников** представили свое видение графика работы взрослых библиотек в выходные дни. Чаще всего звучало предложение закрывать в выходные дни библиотеки в 16:00 или 17:00.

Примерно поровну голоса участников распределились и в обсуждении режима работы детских библиотек в будни. **39,61%** считают, что они должны принимать юных читателей до 20:00. **38,41%** уверены, что библиотеки можно закрывать на час раньше, т. е. в 19:00. Продлить выдачу книг до 21:00 считают необходимым **18,50%** участников. Более 1000 человек предложили свой график работы детских библиотек в будни. Самый популярный вариант — 18:00. Затруднились с ответом **1,42%** активных граждан, еще **1,22%** передали решение этого вопроса специалистам.

По вопросу режима работы детских библиотек в выходные голоса распределились следующим образом: **47,78%** — 18:00, **18,43%** — 20:00, **17,26%** — 19:00, **12,56%** — 21:00. **1,27%** ответили, что режим работы должны выбирать специалисты. **1,49%** затруднились с ответом. Почти 1,5 тысячи активных граждан представили свои варианты времени работы библиотеки. Чаще всего участники предлагали заканчивать работу детских библиотек в выходные в 16:00 и 17:00.

Вводить или не вводить единый выходной день для всех городских библиотек? **51,55%** участников голосования ответили на этот вопрос положительно. Не согласны с ними оказались **38,81%** активных граждан. По их мнению, каждая библиотека должна сама выбирать себе выходной день. Затруднились с ответом **5,37%** пользователей, **4,27%** передали решение этого вопроса специалистам.

По действующим правилам книги из фонда библиотеки выдаются на дом на 2 недели и должны быть возвращены в установленный срок. Участники проекта по краудсорсингу, с учетом московского ритма жизни, предложили продлить этот срок до месяца. Эта идея нашла поддержку у **67,33%** активных граждан. **23,90%** посчитали, что двух недель достаточно. **3,13%** не смогли решить сами и доверились специалистам. Затруднились с ответом **5,64%** пользователей.

Чтобы читатели не забывали вернуть книгу в библиотеку в срок, участники проекта по краудсорсингу предложили ввести сервис напоминаний. Большинство участников голосования в «Активном гражданине» (**80,32%**) ответили, что им будет удобно получать такие уведомления смс-сообщением. **9,73%** проголосовали за рассылку по электронной почте, а **4,92%** считают, что необходимо обзванивать читателей по телефону. Не нужны такие уведомления **2,29%** пользователей. По мнению **1,50%** участников, выбирать способ напоминания должны специалисты, еще **1,23%** затруднились с ответом.

62,89% активных граждан, которые приняли участие в голосовании, поддержали введение штрафов для тех читателей, которые не вовремя возвращают книгу в библиотеку. **23,65%** ответили, что денежное взыскание вводить не нужно. Затруднились с ответом **4,95%**, еще **8,50%** посчитали, что решение должны принимать специалисты.

Моя библиотека: обслуживание и сервис

70,06% участников голосования поддержали предложение ввести для всех библиотек единые стандарты работы. Это, по их мнению, поможет превратиться библиотекам из простых книгохранилищ в современные культурные центры. **10,84%** посчитали, что такие стандарты не нужны. **12,69%** ответили, что решение должны принимать специалисты. Еще **6,40%** затруднились с ответом.

По мнению участников голосования, в проекте «Активный гражданин» самым эффективным каналом распространения информации о библиотеках и их услугах должны стать странички в социальных сетях. Так считают **39,59%** пользователей. На втором месте — сайт Московского городского библиотечного центра. Он набрал **24,63%** голосов. По мнению **23,12%** активных граждан, еще одним эффективным каналом распространения информации о библиотеках могут стать буклеты и листовки, которые необходимо раздавать в школах и детских садах. За стенды в библиотеках проголосовали **5,10%** участников. Более 10 тысяч пользователей предложили свои каналы продвижения библиотек. На их взгляд, это можно делать при помощи радио и телевидения, размещения информации в центрах госуслуг и на стендах в подъездах жилых домов.

2,53% затруднились с ответом, еще **2,02%** ответили, что это должны решать специалисты.

Еще один способ повысить привлекательность библиотек — перед закупкой новых книг проводить анкетирование посетителей. Это, по мнению участников краудсорсинг-проекта, поможет пополнять фонды только той литературой, которая интересна читателям. С этим предложением согласились **68,18%** активных граждан. Не поддержали идею **7,73%** участников голосования. **19,85%** ответили, что закупками книг должны заниматься профессионалы. Затруднились с ответом **4,24%** пользователей.

Сейчас книги на дом из библиотеки выдаются только при наличии постоянной или временной регистрации в Москве. Тем читателям, у которых такой регистрации нет, участники краудсорсинг-проекта предложили выдавать книги за денежный залог. Эту идею в «Активном гражданине» поддержали **64,39%** участников голосования. **15,09%** посчитали, что книги москвичам можно выдавать без залога. А **8,72%** ответили, что книги иногородним выдавать не надо. Не смогли принять решение **6,38%** пользователей, еще **5,43%** посчитали, что в этом вопросе лучше разберутся специалисты.

Выбрали участники голосования и портал, на котором необходимо размещать рейтинг библиотек. Составлять его будут по оценкам посетителей по разным показателям: комфорт, многообразие литературы, вежливость персонала и т. д. **45,56%** проголосовали за сайт московского городского библиотечного центра. **24,26%** выбрали городской портал «Наш город». **8,23%** посчитали, что информацию необходимо размещать на московском портале открытых данных.

9,04% ответили, что такая система рейтингов не нужна. Затруднились с ответом и передали решение этого вопроса специалистам **6,53%** и **6,39%** соответственно.

Сейчас узнать о наличии нужных книг в библиотеке можно только при личном посещении. Участники обсуждения на площадке краудсорсинга предложили предоставлять эту информацию дистанционно. По мнению **64,04%** активных граждан, делать это лучше всего через каталог на официальном сайте библиотеки. **23,55%**

проголосовали за запрос информации по электронной почте. По телефону хотят узнавать о наличии материалов **6,32%** пользователей. Свои каналы общения с библиотекой предложили почти 2 тысячи участников. Среди них — смс-сообщение, портал государственных услуг Москвы, странички библиотек в соцсетях. **1,52%** посчитали, что такой сервис не нужен. **2,35%** затруднились с ответом, еще **1,39%** передали решение вопроса специалистам.

Моя библиотека: дополнительные услуги

Чтобы библиотеками было удобно пользоваться, участники обсуждения на площадке краудсорсинга предложили оснастить их бесплатным доступом к оцифрованным книгам, справочникам и энциклопедиям, которые находятся в других библиотеках. Эту идею поддержали **90,40%** участников голосования в проекте «Активный гражданин». **4,44%** ответили, что доступ не нужен, так как сейчас все можно найти в сети Интернет. **2,84%** переложили решение этого вопроса на профессионалов. Еще **2,33%** затруднились с ответом.

Услугу предварительного подбора библиотекой материалов по заявке читателя поддержали **83,69%** участников голосования в проекте «Активный гражданин». По их мнению, это позволит сэкономить время при первом обращении библиотеку. **7,10%** посчитали, что такая услуга не нужна. Затруднились ответить на вопрос **3,88%** пользователей, еще **5,33%** ответили, что решение должны принимать специалисты.

89,10% активных граждан поддержали предложение установить в библиотеках аппараты, в которых за плату можно будет отсканировать, распечатать или заламинировать документ. **3,77%** ответили, что такие аппараты не нужны. **4,73%** затруднились с ответом, еще **2,39%** ответили, что это должны решать специалисты.

Еще одна услуга, которую, по мнению участников голосования, библиотеки могут оказывать за плату, — проведение различных внеклассных занятий для школьников. Это предложение поддержали **66,26%** активных граждан. **12,52%** ответили, что такая услуга не нужна. По мнению **6,68%** участников, принимать решение должны специалисты, еще **14,54%** затруднились с ответом.

Также участники проекта составили список мероприятий, которыми можно расширить рамки работы библиотек, чтобы привлечь новых читателей. **20,04%** поддержали проведение мастер-классов с деятелями культуры, искусства, науки. **18,21%** проголосовали за тематические вечера, посвященные писателям и поэтам. Интеллектуальные кружки выбрали **17,94%** пользователей.

14,17% предпочли образовательные языковые мероприятия и клубы. **10,86%** выбрали студии раннего развития. **10,40%** посчитали, что библиотеки должны проводить массовые мероприятия, праздники и выставки. За семейные чтения проголосовали **4,08%** активных граждан. Более 1,5 тысяч человек предложили свои варианты мероприятий, которые можно проводить в библиотеках. Среди них подготовка к ЕГЭ, музыкальные вечера, научные лекции. Всего лишь **0,70%** ответили, что ничего проводить в библиотеках не нужно. **2,01%** затруднились с ответом, еще **1,25%** посчитали, что перечень мероприятий должны выбирать специалисты.

Моя библиотека: комфортность пребывания

Чтобы читатели могли лучше ориентироваться в библиотеке, участники краудсорсинг-проекта предложили разработать удобную и понятную навигацию. Эту идею поддержали **88,09%** активных граждан. **3,52%** ответили, что такая навигация не нужна. Затруднились с ответом **5,07%** участников голосования, еще **3,32%** ответили, что решение должны принимать специалисты.

Организацию велопарковок у библиотек поддержали **71,32%** участников голосования. Против инициативы высказались **12,35%** пользователей. **11,59%** затруднились с ответом. **4,74%** выбрали вариант «Это должны решать специалисты».

52,15% активных граждан проголосовали за установку в библиотеках терминалов, в которых можно будет оплатить различные услуги (ЖКХ, штрафы ГИБДД, телефон и др.). **36,95%** ответили, что таким терминалам в библиотеках не место. Затруднились с ответом на вопрос **7,09%**, еще **3,82%** передали решение этого вопроса специалистам.

Адрес страницы: <http://altufievo.mos.ru/presscenter/news/detail/2466267.html>
