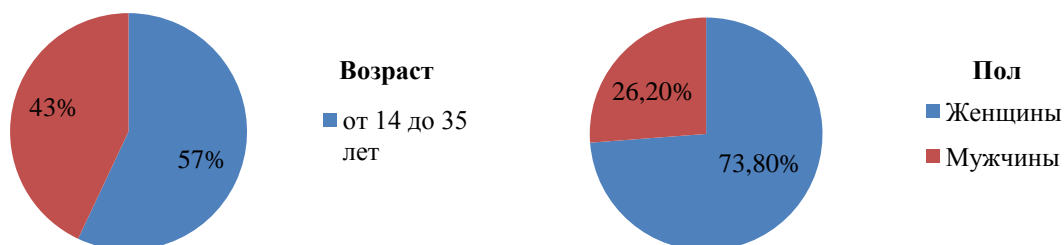


Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг пользователей Пензенской областной библиотеки для детей и юношества

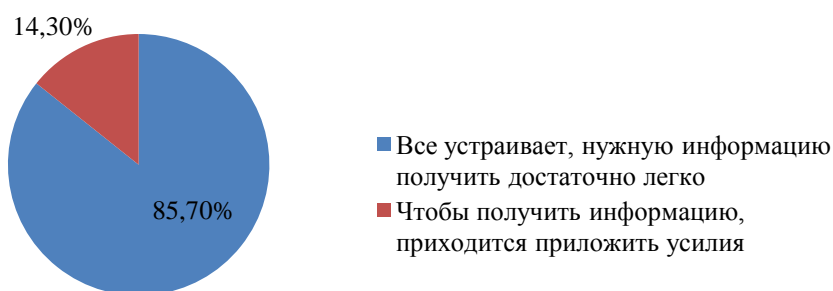
В 2017 г. с целью изучения уровня удовлетворенности качеством предоставляемых библиотекой услуг и последующего их улучшения был проведен опрос пользователей «Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг пользователей Пензенской областной библиотеки для детей и юношества».

Опрос проводился с помощью анкеты, которая состояла из 17 закрытых вопросов. Респондентам для выбора предлагались готовые варианты ответов (на некоторые из них разрешалось выбрать любое число ответов).

В анкетировании приняли участие 210 пользователей (по гендерному соотношению – 155 жен. (73,8%) и 55 муж. (26,2%). Их возрастной состав разнообразен, но наибольшее число респондентов (120 чел.) - молодые люди от 14 до 35 лет (это 57% от общего числа участников).

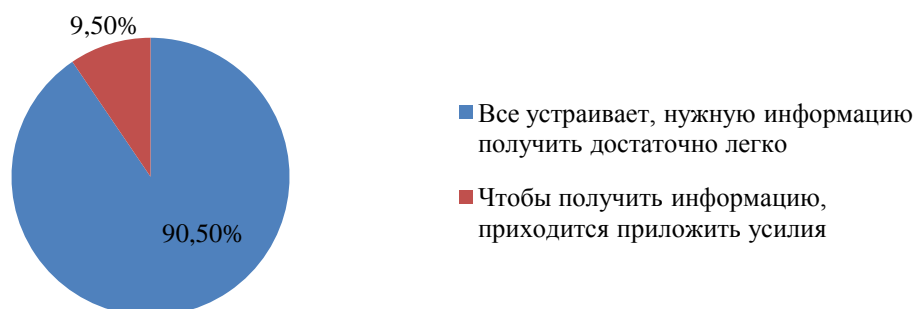


На вопрос о доступности информации об услугах библиотеки 180 человек (85,7%) ответили, что нужную информацию **получить** им **достаточно легко**, а 30-ти респондентам (14,3%) для этого **приходится прилагать усилия**.



Еще большее количество опрошенных – 190 чел. (90,5%) не испытывают затруднений в получении полной информации о библиотечных мероприятиях.

Какое утверждение, на Ваш взгляд, лучше всего характеризует доступность информации о мероприятиях нашего учреждения?



Почти половину пользователей - 90 чел. (43%) - все устраивает в библиотеке, а остальных тревожит плохое покрытие пола - 60 чел. (28,6%), отсутствие Wi-Fi - 35 чел. (16,7%), недостаточное освещение, плохие туалеты, отсутствие возможности поесть и нехватка места для ожидания – по 10 чел. (4,8%).

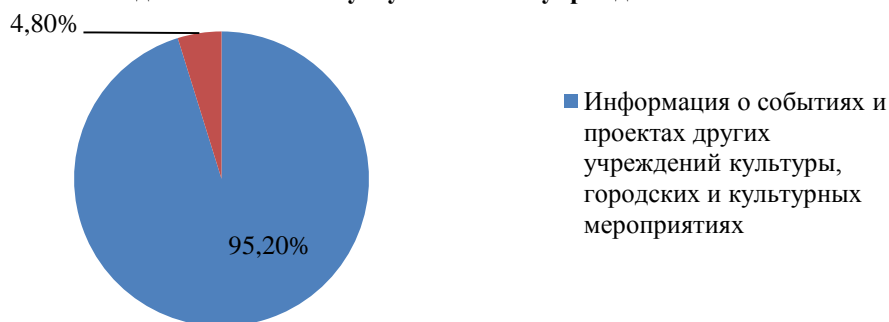
Разброс вариантов ответов выявил вопрос об инфраструктурных проблемах:

С какими инфраструктурными проблемами Вы сталкивались в нашем учреждении



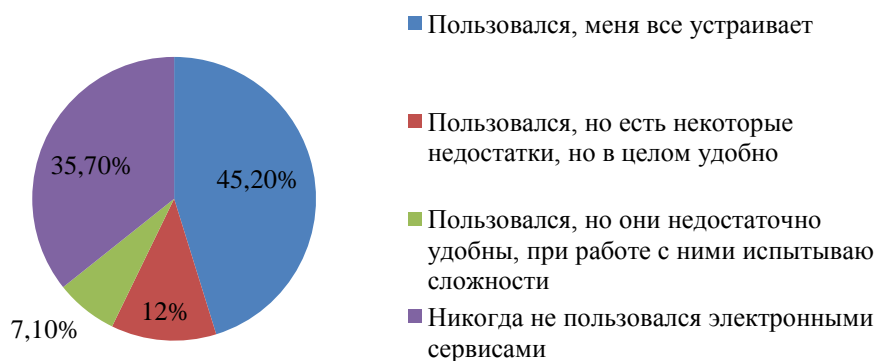
Также выяснилось, что подавляющее большинство опрошенных (200 чел.– 95,2 %) осведомлено о дополнительных услугах учреждения и только 10 чел. (4,8%) - не знают ни о чем из перечисленного.

О каких дополнительных услугах нашего учреждения Вы знаете?



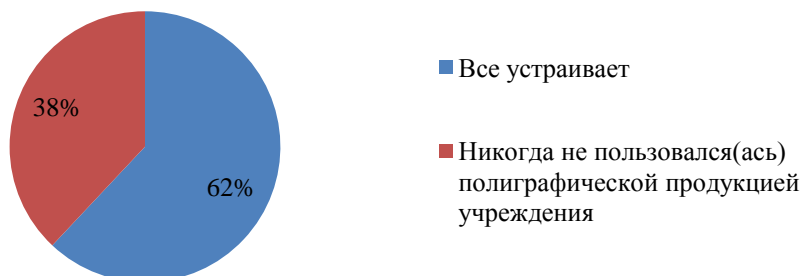
В перечне сервисных услуг информированные респонденты назвали: **стойки с прессой (42,9%), настольные игры (40,5%), информацию о событиях в других учреждениях культуры (40,5%) и свободный книгообмен (40%)**.

Отвечая на вопрос «Удобно ли Вам пользоваться электронными сервисами (электронным каталогом)», 95 анкетирруемых (45,2%) признались, что «пользовались, их все устраивает», 25 человек (12%) выбрали вариант «в целом удобно, но есть некоторые недостатки», 15 чел. (7,1%) «испытывают сложности» в работе с электронными сервисами, а 75 чел.(35,7%) вообще «никогда не пользовались» ими.



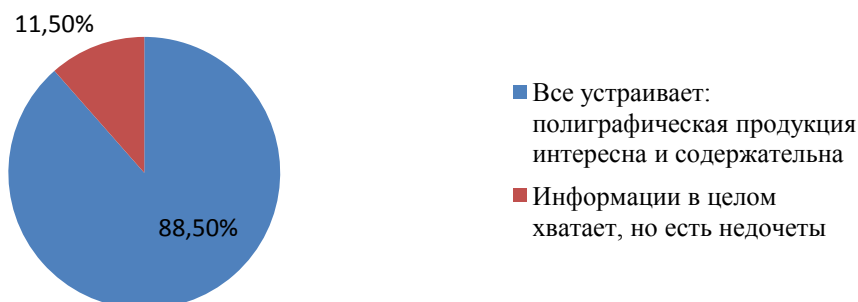
При ответе на вопрос о качестве библиотечных изданий выяснилось, что 2/3 респондентов (130 чел. - 62%) известна полиграфическая продукция библиотеки (буклеты, памятки и т.д.) и их в ней «все устраивает». Примерно 1/3 респондентов «никогда не пользовались» (80 чел. - 38%).

Какие проблемы с качеством нашей полиграфической продукции (буклеты/памятки/др.) Вы можете отметить?



Из числа тех, кто положительно оценил качество библиотечных изданий (130 чел), выделилась группа людей, отметившая, что **«полиграфическая продукция информативна, интересна и содержательна»**. Таких оказалось 115 чел. (88,5%). Но 15 чел. (11,5%) указали на недочеты изданий, хотя информации им в них **«в целом хватает»**.

Насколько наша полиграфическая продукция (буклеты/памятки/др.) кажется Вам информативной?



Среди опрошенных не оказалось недовольных режимом работы библиотеки. Все 210 респондентов (100%) подтвердили: **«Меня полностью устраивает график работы библиотеки»**.

И абсолютно все участники опроса не испытывают никаких проблем **«в общении с персоналом»**, их **«все устраивает»**.

Приятно отметить, что большинство респондентов - 195 чел (93%) - **«удовлетворены качеством библиотечных услуг»**, а остальных 15 чел. (7%) **«в целом услуги устраивают, но есть недочеты»**.



При ответе на вопрос: «**Каких кружков/клубов не хватает лично Вам (и Вашим детям) в нашем учреждении?**» пользователи высказали следующее:

- иностранных языков - 45 чел. (21,4%),
- художественных - 30 (14,3%),
- естественно-научных - 25 чел. (12%),
- киноклуба - 20 (9,5%),
- театральных - 15 (7,1),
- танцевальных - 10 (4,8%),
- музыкальных - 10 (4,8%).

И, очевидно, участники действующих библиотечных клубов ответили: «Все устраивает». Таких оказалось 105 человек (50%).

Желание изучать языки и естественные науки, заниматься рисованием и хореографией выразили школьники, студенты и родители до 35 лет.

Киноклуб захотели посещать люди молодого возраста (от 19 до 32 лет), хотя работавший 2 года назад в библиотеке подобный клуб не пользовался популярностью.

Среди поклонников театрального и музыкального клубов определились те, кому «за 30». Но театральное и музыкальное объединения в библиотеке и сейчас плодотворно работают для школьников.

Каких кружков/клубов не хватает лично Вам (и Вашим детям) в нашем учреждении?



В целом, анкетированные довольны библиотечными культурно-массовыми мероприятиями. 175 чел. (83%) подтвердили, что «не видят проблем с мероприятиями».

Ни у кого нет претензий к их качеству, среди недостатков при проведении мероприятий называются варианты – «тесно, многолюдно», «шумно», «начинается не по расписанию», «мало места».

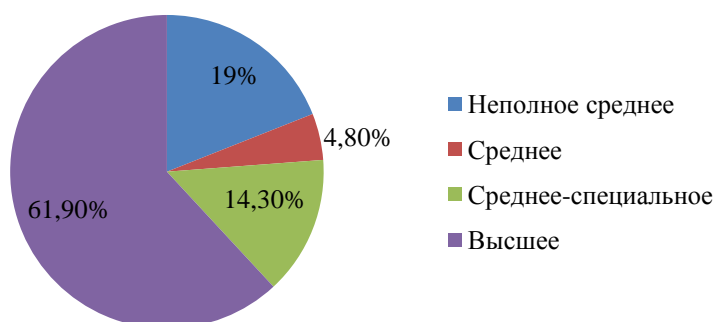
При всем радушном отношении библиотечного персонала к пользователям и желании проводить качественные познавательные мероприятия для них, обеспечить надлежащий комфорт пребывания затруднительно: площадь здания мала, а ежедневно проводится большое количество массовых мероприятий.

С какими недостатками культурно-массовых мероприятий в нашем учреждении Вы сталкивались?



По уровню образования респонденты распределились следующим образом:

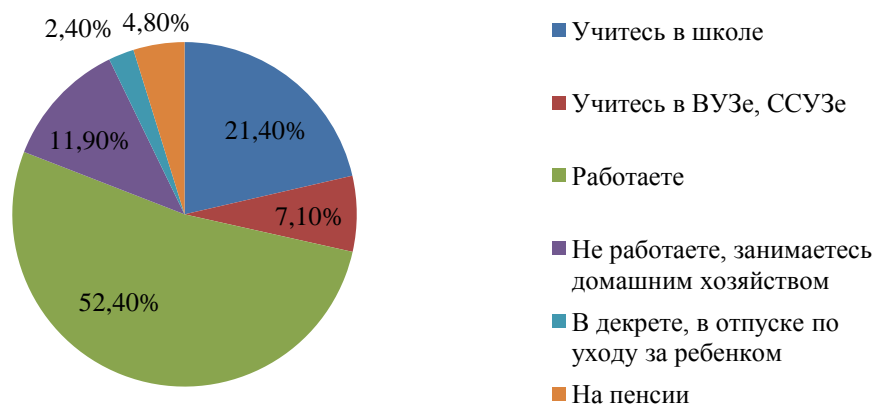
- неполное среднее – 40 чел. (19%),
- среднее – 10 чел. (4,8%),
- среднее-специальное – 30 чел. (14,3%),
- высшее – 130 чел. (61,9%).



По роду занятий:

- учатся в школе - 45 чел. (21,4%),
- учатся в колледже и вузе - 15 чел. (7,1%),
- работают - 110 чел. (52,4%),
- не работают, занимаются домашним хозяйством - 25 чел. (11,9%),
- находятся в декретном отпуске - 5 чел. (2,4%),
- на пенсии - 10 чел. (4,8%).

В настоящее время Вы



По месту жительства: все 210 анкетированных (100%) проживают в г.Пензе.

Результаты анкетирования показывают, что большинству респондентов (свыше 90%) комфортно в библиотеке, им удобен график ее работы, их устраивает общение с персоналом, и в целом, они удовлетворены качеством предоставляемых библиотечных услуг. С целью улучшения деятельности администрация и коллектив библиотеки учтет все замечания.