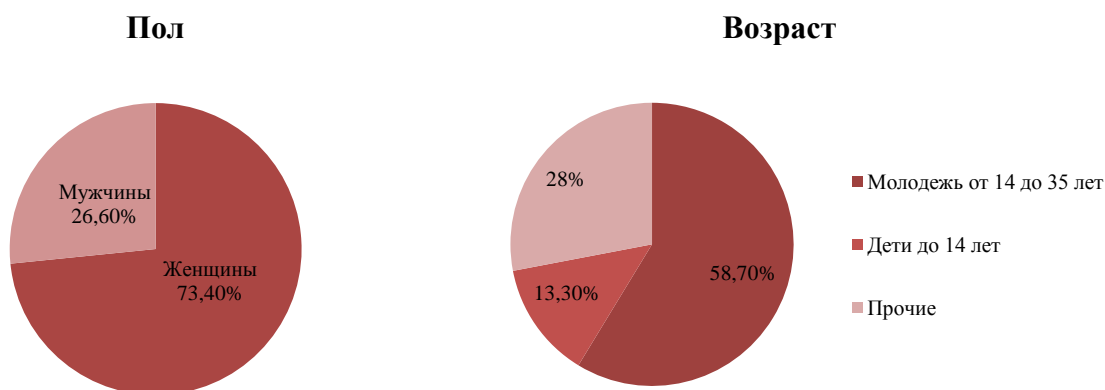


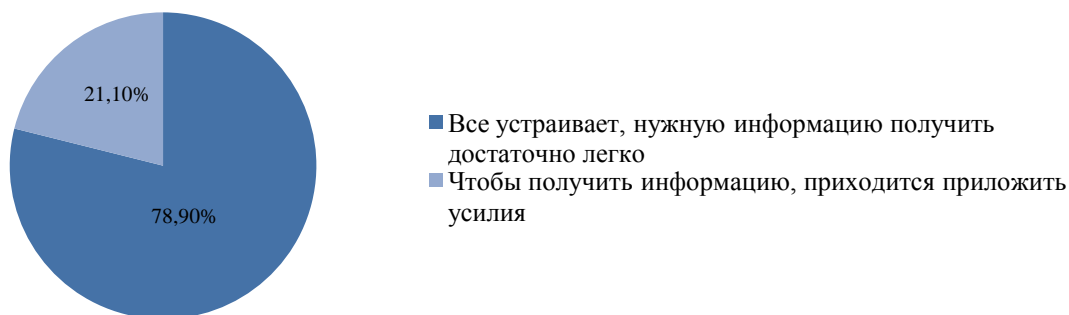
Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг пользователей Пензенской областной библиотеки для детей и юношества

В 2018 году с целью изучения уровня удовлетворенности качеством предоставляемых библиотекой услуг и последующего их улучшения был проведен опрос пользователей с помощью анкеты. Она состояла из 17 закрытых вопросов, и респондентам для выбора предлагались готовые варианты ответов (на некоторые вопросы разрешалось выбрать любое число ответов).

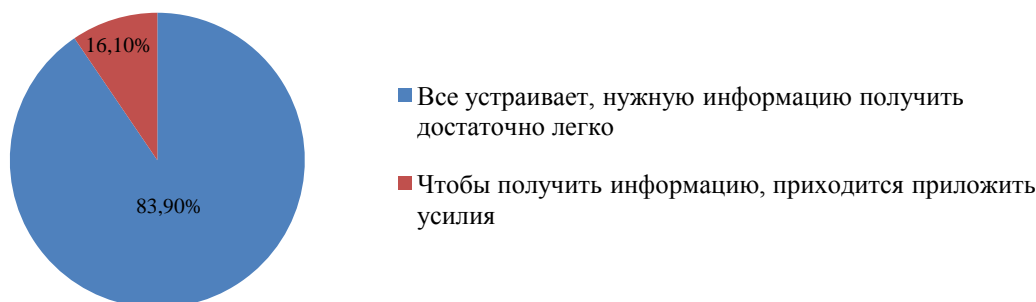
В анкетировании приняли участие 218 пользователей [по гендерному соотношению – 160 жен. (73,4%) и 58 муж. (26,6%); по возрастному составу – дети до 14 лет – 29 чел. (13,3%); молодежь от 14 до 35 лет - 128 чел. (58,7%); прочие – 61 чел. (28%)].



На вопрос о доступности информации об услугах библиотеки 172 человека (78,9%) ответили, что им **легко получить** нужную информацию, а 46-ти респондентам (21,1%) для этого **приходится прилагать усилия**.

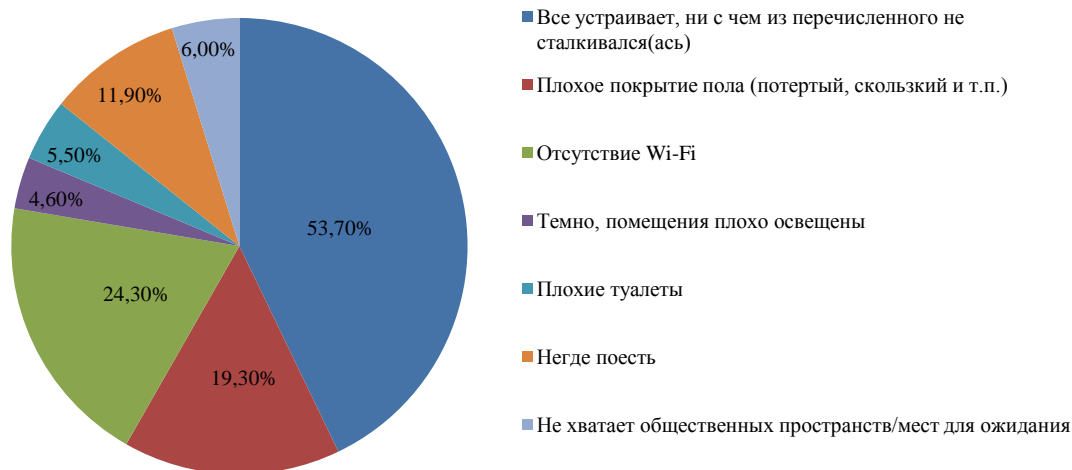


Какое утверждение, на Ваш взгляд, лучше всего характеризует доступность информации о мероприятиях нашего учреждения?



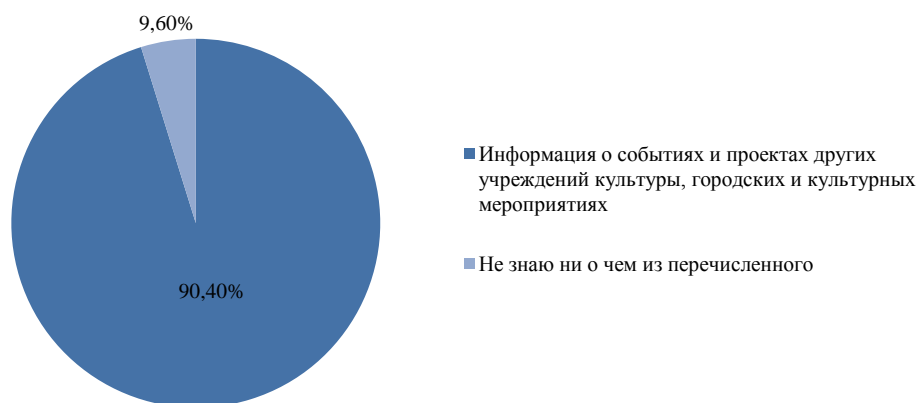
183 чел. (83,9%) опрошенных не испытывают затруднений в получении полной информации о библиотечных мероприятиях.

С какими инфраструктурными проблемами Вы сталкивались в нашем учреждении



Большую часть пользователей – 117 чел. (53,7%) – **все устраивает** в библиотеке, а остальные отметили: **плохое покрытие пола** - 42 чел. (19,3%), **отсутствие Wi-Fi** – 53 чел. (24,3%), **недостаточное освещение** – 4,6% (10 чел.) **плохие туалеты** – 5,5% (12 чел.), **отсутствие буфета** – 11,9% (26 чел.), **нехватка мест для ожидания** – 6,0% (13 чел.).

О каких дополнительных услугах нашего учреждения Вы знаете?



Выяснилось, что подавляющее большинство опрошенных - 197 чел. (90,4%) осведомлено о дополнительных услугах учреждения, а 21 чел. (9,6%) - не знают ни о чем из перечисленного.

В перечне сервисных услуг информированные респонденты назвали: **стойки с прессой** (44,5%), **настольные игры** (36,7%), **информацию о событиях в других учреждениях культуры** (37,6%) и **свободный книгообмен** (42,2%).

Удобно ли Вам пользоваться электронными сервисами (электронным каталогом)



Отвечая на вопрос «Удобно ли Вам пользоваться электронными сервисами (электронным каталогом)», 117 анкетированных (53,7%) признались, что «пользовались, их все устраивает», 18 человек (8,2%) выбрали вариант «в целом удобно, но есть некоторые недостатки», 12 чел. (5,5%) «испытывают сложности» в работе с электронными сервисами, а 71 чел.(32,6%) вообще «никогда не пользовались» ими.

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



При ответе на вопрос о качестве библиотечных изданий выяснилось, что большинству респондентов (165 чел. – 75,7%) известна полиграфическая продукция библиотеки (буклеты, памятки и т.д.), их в ней «все устраивает». 53 чел. (24,3%) - никогда не пользовались ею.

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



Из числа тех, кто положительно оценил качество библиотечных изданий (165 чел), выделилась группа людей, отметившая, что **«полиграфическая продукция информативна, интересна и содержательна»**. Таких оказалось 145 чел. (87,9%), а 20 чел. (12,1%) указали на недочеты изданий, хотя в них информации **«в целом хватает»**.

Среди опрошенных не оказалось недовольных режимом работы библиотеки. Все 218 человек (100%) подтвердили: **«Меня полностью устраивает график работы библиотеки»**.

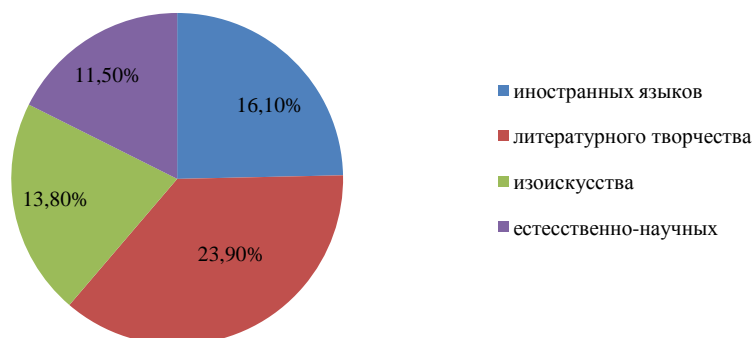
Всех участников опроса **«в общении с персоналом все устраивает»**.

Насколько Вы удовлетворены качеством услуг нашего учреждения в целом?



Большинство респондентов - 185 чел (85%) – **«удовлетворены качеством библиотечных услуг»**, а остальных 33 чел. (15%) **«в целом услуги устраивают, но есть недочеты»**.

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



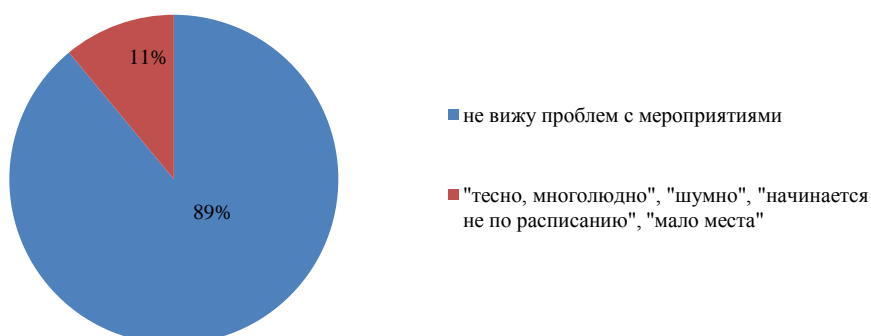
При ответе на вопрос: «Каких кружков/клубов не хватает Вам в нашем учреждении?» пользователи высказали следующие мнения:

- иностранных языков – 35 чел. (16,1%),
- литературного творчества – 52 чел. (23,9%)
- изоискусства – 30 чел. (13,8%),
- естественно-научных - 25 чел. (11,5%).

121 человек (55,5%) ответили, что им достаточно тех кружков/клубов, которые работают в библиотеке: семейный клуб «Живой родник», студия творческого чтения «Лисенок ЖАК», клуб выходного дня «Рукам – работа, сердцу – радость», театральная студия и музыкальный клуб «Аккорд».

Учитывая желания пользователей заниматься литературным творчеством, в библиотеке создана литературная студия «ЭЛЬФ» (Эксперимент. Любопытство. Фантазия). В ней будут «пробовать перо» школьники от 12 до 16 лет.

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

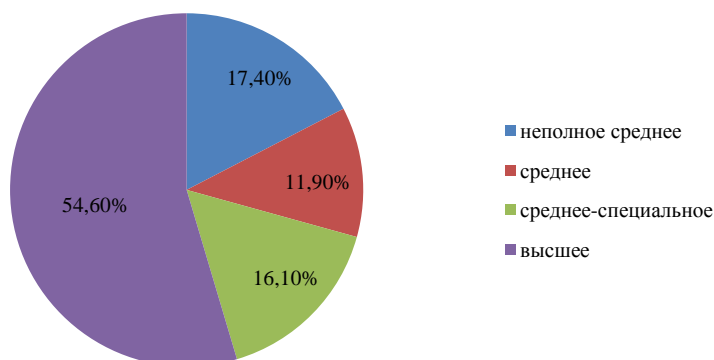


В целом, анкетированные довольны библиотечными культурно-массовыми мероприятиями. 194 чел. (89%) подтвердили, что «не видят проблем с мероприятиями».

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

При всем уважении к пользователям, обеспечить им комфортное пребывание в библиотеке затруднительно из-за малой площади помещения и большого количества проводимых мероприятий.

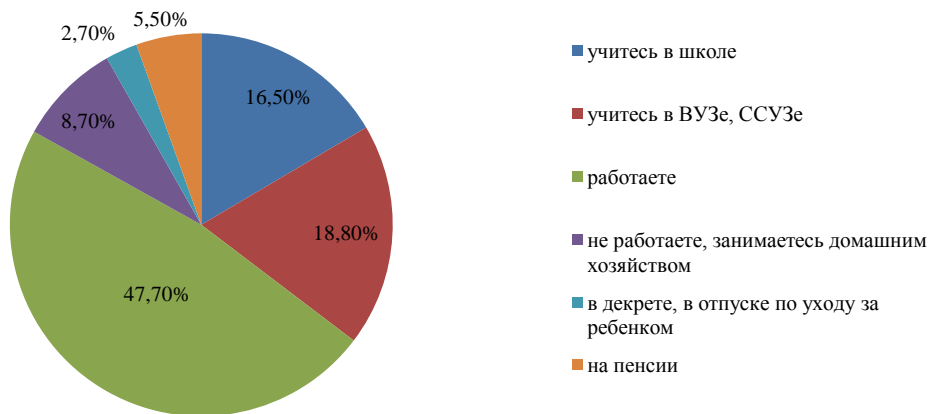
Ваше образование



По уровню образования респонденты распределились следующим образом:

- неполное среднее – 38 чел.(17,4%),
- среднее – 26 чел.(11,9%),
- среднее-специальное – 35 чел.(16,1%),
- высшее – 119 чел. (54,6%).

В настоящее время Вы



По роду занятий:

- учатся в школе - 36 чел.(16,5%),
- учатся в колледже и вузе - 41 чел.(18,8%),
- работают - 104 чел. (47,7%),
- не работают, занимаются домашним хозяйством – 19 чел. (8,7%),
- находятся в декретном отпуске – 5 чел. (2,7%),
- на пенсии - 12 чел. (5,5%).

По месту жительства:

все 218 анкетированных (100%) проживают в г.Пензе.

Результаты анкетирования показывают, что большинству респондентов (85%) 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 учтут все замечания.

Спасибо всем, кто принял участие в опросе!