

**МБУК «Центральная библиотека» городского округа Пущино**

**АНКЕТИРОВАНИЕ**

**«Удовлетворённость качеством библиотечного, библиографического, информационного обслуживания»**

Анкетирование проводилось с 4 по 16 декабря 2018 года в подразделениях отдела обслуживания читателей (абонемент и читальный зал), в секторе краеведения, редких книг, литературы по искусству. Выдано 450 анкет, что составляло 10% от общего числа зарегистрированных пользователей. В анкете 8 вопросов и обращение к респонденту дать предложения по улучшению работы.

Анализ заполненных анкет, проведенный директором 28.12.2018, показал следующее:

1. «Ваша возрастная категория»	14-24 года	99 читателей	22%
	25-35 лет	84	19%
	36-55 лет	104	23%
	свыше 55 лет	163	36%
1. Подростки и молодежь составляют <b>41%</b> от числа всех опрошенных. Если исходить из постулата, что молодежь – это возраст до 35 лет, то <b>64%</b>			
2. «Уровень Вашего образования»	старшеклассники	52 читателя	12%
	среднее образование	60	13,5%
	среднее специальное	109	24,5%
	высшее	223	50%
		6 чел. не указали	
2. <b>74%</b> опрошенных имеют высшее или ср.-спец. образование, что свидетельствует о высоком интеллектуальном потенциале наших читателей и ко многому обязывает библиотеку в плане дальнейшего развития			
3. «Как часто Вы посещаете библиотеку»	несколько раз в неделю	34 чел.	8%
	как правило, 1 р. в неделю	22	5%
	несколько раз в месяц	118	26%
	1 раз в месяц	150	33%
	реже 1 раза в месяц	126	28%
3. <b>39 %</b> опрошенных посещают библиотеку часто (от нескольких дней в неделю до нескольких раз в месяц). Вместе с 33% = <b>72%</b> респондентов регулярно бывают в библиотеке, а 28% могут быть потенциальными задолжниками			
4. «Оцените комфортность пребывания в библиотеке (чистота, места для чтения)»	отлично, всё устраивает	312 чел.	69,6%
	в целом хорошо	132	29,5%
	удовлетв., есть недостатки	3	0,7%
	плохо, много недостатков	1	0,2%
	неудовлетворительно	0	
		2 чел. не указали	
4. Подавляющее большинство респондентов (98,5%) ценят создаваемую для них комфортную среду. 4 человека (0,9%) обращают внимание на то, что слишком шумные компьютеры в читальном зале мешают читать периодику (не дают сосредоточиться). И это действительно так.			
5 «Оцените удобство графика работы библиотеки»	отлично, очень удобно	310 чел.	68,9%
	в целом хорошо	138	30,7%
	удовлетв., есть недостатки	2	0,4%
	плохо, много недостатков	0	
	не устраивает режим работы	0	
5. Подавляющее большинство ответивших ( <b>99,6%</b> ) устраивает график работы (все дни недели библиотека открыта с 11.00 до 19.00, воскресенье с 11.00 до 18.00).			
6. «Оцените компетентность и доброжелательность персонала»	отлично	341 чел.	76,9%
	в целом хорошо	102	22,9%
	удовлетв., есть недостатки	1	0,2 %

	плохо, много недостатков не устраивает режим работы	0 0 6 человек не указали
6. <b>99,8 %</b> респондентов оценили компетентность и доброжелательность персонала на «отлично» и «хорошо» и лишь 1 пользователь отметил «удовлетворительно», не назвав, в чем это заключается. 6 анкет вернулись в этом пункте вопроса незаполненными		
7. «Оцените качество и информативность электронных ресурсов библиотеки (сайт, информация в соц.сетях, работа удаленных читальных залов»	отлично в целом хорошо удовлетв., есть недостатки плохо, много недостатков неудовлетворительно не могу оценить, т.к. не пользуюсь этими ресурсами	200 чел.      44,7% 101            22,6% 3                0,7 % 0                0% 0                0% 143            32% 3 человека не ответили
7. <b>67,3 %</b> опрошенных всё устраивает (в сравнении с мартовским анкетированием +5,8%). 3 пользователя указали, что есть незначительные недостатки (в чем именно - не отметили). 6 анкет вернулись не заполненными. А 143 опрошенных (32%) не пользуются этими ресурсами. Это в подавляющем большинстве читатели старше 55 лет или 88% данной возрастной категории. В сравнении с мартовским анкетированием количество не пользующихся электронными ресурсами уменьшилось на 6,6 %.		

Предложения респондентов по улучшению работы (как видят читатели дальнейшее развитие библиотеки):

От «Спасибо, все отлично и вы молодцы! Так держать». «Всегда быть и радовать читателей»

Но были и вполне конкретные предложения, с которыми коллектив библиотеки согласен, а именно:

1. Необходим современный ремонт помещений (мы сами давно об этом мечтаем).
2. Нужна мягкая мебель, в том числе в читальном зале («сделать уютный уголок») (в 2018 году библиотека приобрела диван и пуфики, но этого мало)
3. Больше новых книг (законное требование читателей). Но никто не указал на снижение количества выписываемой в читальный зал периодики. Не заметили, не читают?
4. Очень часто звучало предложение: «Обновить компьютерную технику в читальном зале. Работать невозможно!», «Сделать бесшумными работающие компьютеры в читальном зале» «Сделать быстрый интернет!» (увеличить скорость интернета мы давно стремимся). Провайдер уверяет, что скорость - 10 Мб, мы проверяем- 2 Мб. В последний раз обещали увеличить до 15.
5. Интересно читать анкеты, в которых не проставлено «отлично» по всем вопросам, а в конце респондентом написано: « Спасибо. Все отлично. Все устраивает»...
6. Есть предложения, которые невозможно реализовать, как то: «Возможность бесплатного скачивания книг» ???.
7. Есть предложения по работе с детьми из многодетных семей: «Нужны занятия с маленькими детьми» (обращается многодетная мама)
8. «Больше мероприятий для молодежи»- пишет респондент от 36 до 55 лет.
9. «Дать горячую воду в туалете». На заре оптимизации финансовых средств в целях их экономии в туалетах была оставлена только холодная вода.
10. «Сделать доступным для всех электронный каталог» - непонятно, что имеет в виду респондент
11. Удивляет, что в некоторых анкетах указано: «Сделать выходные для библиотекарей». Скорее всего, авторы этих строк не знают, что существует Трудовой кодекс РФ, по которому каждый работник библиотеки имеет 2 выходных дня при 5-ти дневной рабочей неделе. При том, что библиотека работает ежедневно, что означает работу сотрудников по сменам.