

МБУК «Центральная библиотека» городского округа Пушкино

Мониторинг качества библиотечного обслуживания в период с 9 по 20 сентября 2019 года

Анкетирование проводилось с 9 по 20 сентября 2019 года на абонемент, в читальный зал, в секторе краеведения, редких книг, литературы по искусству. Подготовлено 415 анкет, что составило 10% от числа зарегистрированных пользователей от 15 лет.

В анкете 9 вопросов, которые оценивались по 5-бальной системе (1 балл - самый низкий, 5-самый высокий). Некоторые вопросы сопровождалась комментариями, где анкетиремый мог оставить свои замечания и предложения по улучшению работы библиотеки.

Анкеты сдали 406 человек, 9 анкет - не возвращены читателями.

Анализ заполненных анкет, проведенный 30 сентября 2019 года, сравнивался с мониторингом марта или декабря 2018 года.

Вопрос анкеты	баллы в анкетах	Комментарии при анализе сданных анкет
1 вопрос: Как оценивается удобство графика работы библиотеки и его соблюдение	400 чел. 5 баллов 6 чел. 4 балла	98,5% (+29,6%) оценили режим работы по самому высокому баллу.
2 вопрос: Как оценивается доброжелательность, вежливость и компетентность персонала	400чел. 5 баллов 5 чел. 4 балла 1 чел. 3 балла	98,5% опрошенных (+21,6%): «Библиотекари компетентны и вежливы». В одной анкете: «Не всегда приветливы, грубоваты». Над этим будем срочно работать!
3 вопрос: Как оценивается наличие информации об оказываемых услугах: - на сайте (если пользуется читатель) - в помещении библиотеки	<u>сайт</u> : 254чел. -5 баллов, 7 чел. -3 балла; 134 не пользуются сайтом; <u>в помещениях библиотеки</u> : 365 чел.- 5 баллов; 6 чел.-4 балла, 35 чел. не смотрят информацию в библи.	35,7% сайтом не пользуются, это читатели в возрасте от 60 лет; 89,9% (+2,8 в ср. с 2018г.) оценили информацию в библиотеке. Однако, обратить внимание на информацию, которую мы размещаем в библиотеке. Почему 8% не обращают на неё внимание ?
4 вопрос: Как оценивается полнота перечня выписываемых периодических изданий	197 чел.-5 баллов; 98 чел.- 4 балла; 25 чел.- 3 балла; 86 чел.- не берут периодику в библиотеке	За год произошли изменения: Так, в 2018 г. 72,8% устраивала полнота выписываемой периодики. Сейчас (72,6%) Вопрос острый для нас. Резко сокращена подписка в последние годы. Читатели привыкли видеть обширный перечень журналов и газет. 1 читатель написал, что нет журналов для мужчин (?). И ни в одной анкете нет предложения по какому-либо изданию. В то же время, просят журналы «глянец», «Караван историй». А кто-то пишет: «Нам могут позавидовать». Тем не менее, вопрос перечня периодики остается, по-прежнему острый.
5 вопрос: Как оценивается удобство и простота использования каталогов: - электронного (если пользуется чит.) - традиционного (если пользуется читатель)	<u>ЭК</u> :222 чел.- 5 б.; 7чел.-4 б.;1 чел.-1 балл и 176 чел.- не пользуются ЭК; <u>традиционные</u> : 302 чел.-5 б.; 6чел.-4 б.;98 чел. не пользуются	56,4% пользуются ЭК. В основном молодые читатели, а традиционными – в возрасте, но есть анкеты читателей 22, 26, 34 лет, в которых написано, что ЭК не пользуются. 1 чел. написал, что ЭК на сайте плохо работает.

6 вопрос: Если пользуются электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой, как оценивается удобство работы с ними (ЭБД, ПБ, НЭБ, Консультант+, ЛитРес)	209 чел. – 5 баллов; 3 чел.- 4 балла, 197 чел. не пользуются данными сервисами	Плохие компьютеры, кто-то выделяет хорошую работу ЛитРес и Конс.+, а кто-то благодарит, что все хорошо. Библиотека из заработанных денег покупает КТ для пользователей, чтобы обновить ее. Но этого не хватает. Справедливо утверждение, что технику надо «омолодить».
7 вопрос: Как оценивается уровень комфортности пребывания в библиотеке (навигация, места для работы, для отдыха, чистота, наличие кофе-аппарата)	398 чел.- оценили на 5 баллов; 7 чел.- на 4 балла, 1 чел. на 3 балла	98% опрошенных оценили на самый высокий балл: «Всё на высшем уровне», «Всё устаивает, чисто, уютно, комфортно». 1,8% оценили на 4 балла и 0,2% : «шумно». «Хотелось бы чего-то современного, уж больно все ветхое». Мы понимаем, что нужен ремонт, и, самое главное, зонирование пространства, где не будет шумно тем, кто хочет уединения
8 вопрос: Как оценивается транспортная и пешеходная доступность библиотеки	331 чел.- оценили на 5 балла, 54 чел.- на 4 балл, 12 чел.- на 3 балла, 9 чел. не ответили на вопрос	81,5% отметили самый высокий балл (+1,4%). Трудно комментировать, ведь те, кто живет рядом - довольны, а те, кому приходится добираться из дальнего микрорайона, не довольны. Открыть в дальнем микрорайоне пункт выдачи пока не представляется возможным
9 вопрос: Как в целом оценивается уровень удовлетворенности качеством оказания библиотечных услуг	395 чел.- 5 баллов; 11 чел.- 4 балла, других баллов нет	97,2% читателей оценили уровень качества предоставляемых услуг по самой высокой оценке, что приятно, но останавливаться нельзя. В сравнении с анкетированием 2018 года

Анкеты заполнены читателями/пользователями в возрасте от 16 до 89 лет. Процентное возрастное соотношение в данном мониторинге не учитывалось. Средний возраст анкетированных 45 лет.

Анализ анкет проведен
Директором

Еремеева В.С.