

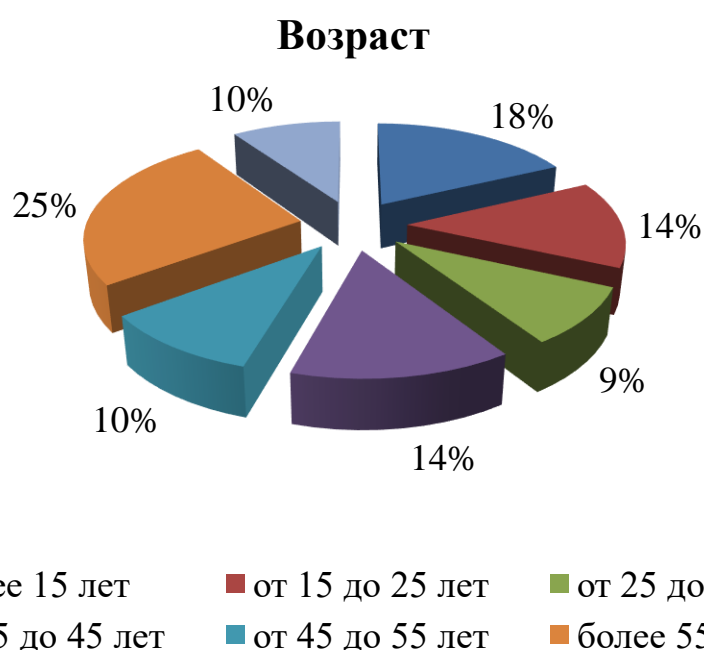
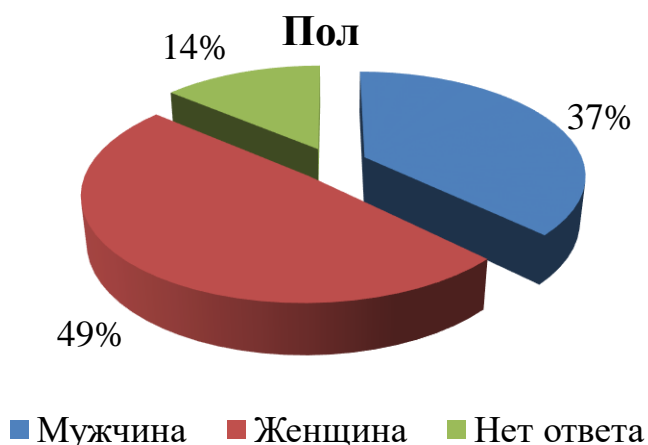
**Мониторинг
качества предоставляемых муниципальных услуг
МБУК «Публичная библиотека» НГО
за 2 кв. 2017 г.**

МБУК «Публичная библиотека» НГО с 5 по 19 июня провела опрос с целью усовершенствования предоставляемых услуг и качества обслуживания.

Опрос проводился методом анкетирования. Респондентам предлагалось заполнить анкету, состоящую из 10 вопросов. Отвечавшие могли выбрать один или несколько вариантов ответа из предложенных или высказать свое мнение.

Было выдано 145 анкет.

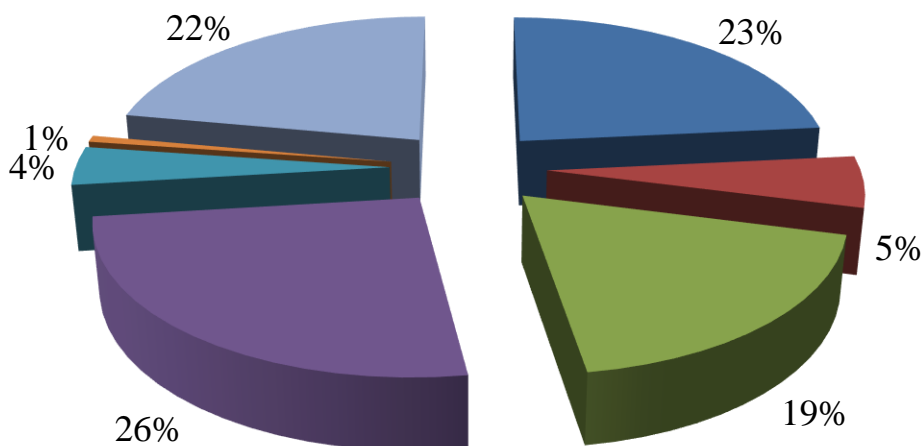
В опросе приняло участие 145 респондентов из них: 75 женщин, 51 мужчина, 19 не ответили на этот вопрос.



Наибольшее число опрошиваемых в возрасте менее 45-55 лет – 37 человек.

Возраст	Кол-во респондентов	Возраст	Кол-во респондентов
менее 15	26	45-55 лет	15
15-25 лет	20	более 55 лет	37
25-35 лет	13	нет ответа	14
35-45 лет	20		

Социальное положение



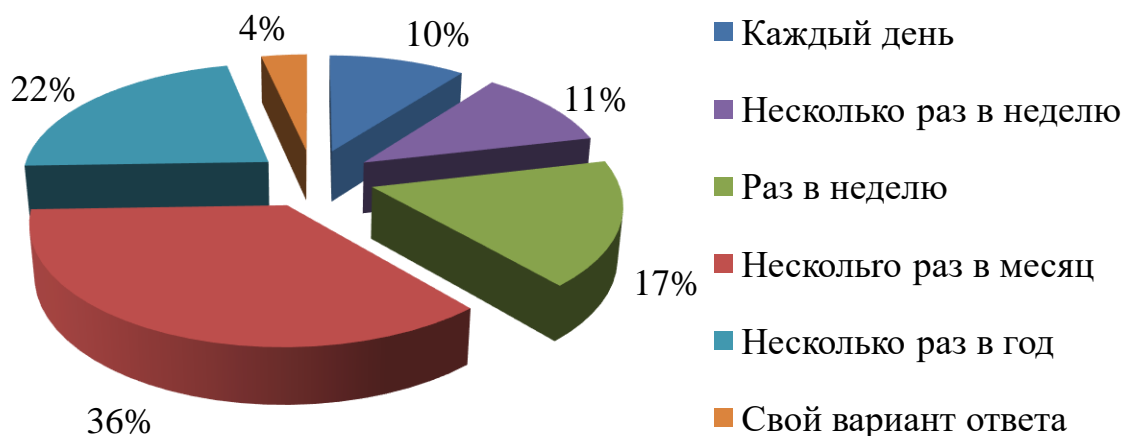
- учащийся, студент
- рабочий
- служащий
- пенсионер
- неработающий
- свой вариант ответа
- нет ответа

Социальное положение	Кол-во респондентов	Социальное положение	Кол-во респондентов
учащийся, студент	34	неработающий	6
рабочий	8	нет ответа	32
служащий	27	свой вариант ответа	1
пенсионер	37		

Переходим непосредственно к анкете.

Первый вопрос анкеты «Как часто вы посещаете библиотеку?».

Посещение библиотеки

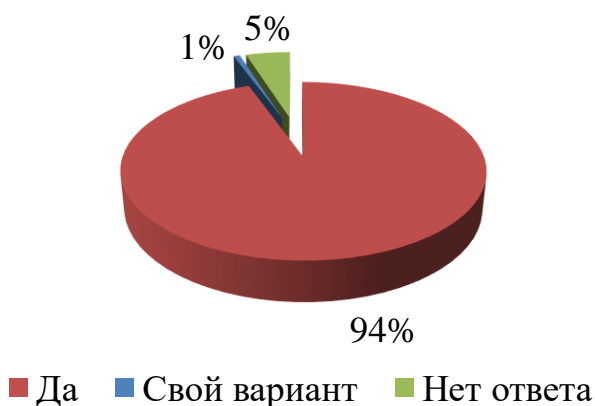


Большинство респондентов выбрали ответ «Несколько раз в месяц» - 52 человека. Несколько раз в год библиотеку посещает 32 респондента, 25 человек бывает в библиотеке один раз в неделю. Несколько раз в неделю в библиотеке бывает 15 респондентов, 15 человек из 145 посещают библиотеку каждый день.

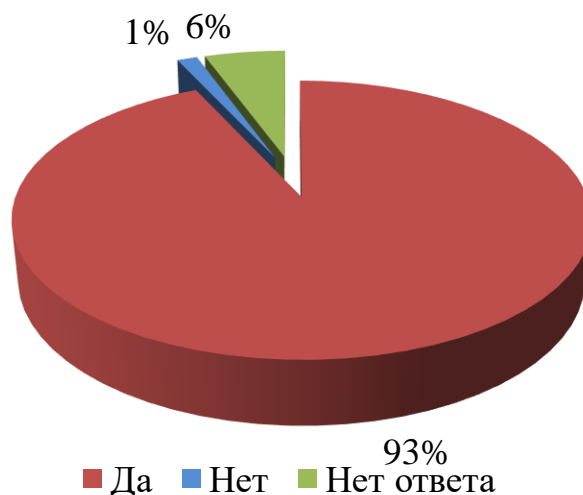
Пять респондентов предложили свой вариант ответа:

- Редко
- По необходимости
- 1 раз в месяц

На **второй вопрос** анкеты «Удовлетворяет ли Вас режим работы библиотеки?» большинство респондентов - 137 человек ответили, что их устраивает режим работы библиотеки, 0 - что не устраивает. 7 респондентов оставили этот вопрос без ответа. Один респондент предложил вариант работы филиала «Южный» с 8:00.

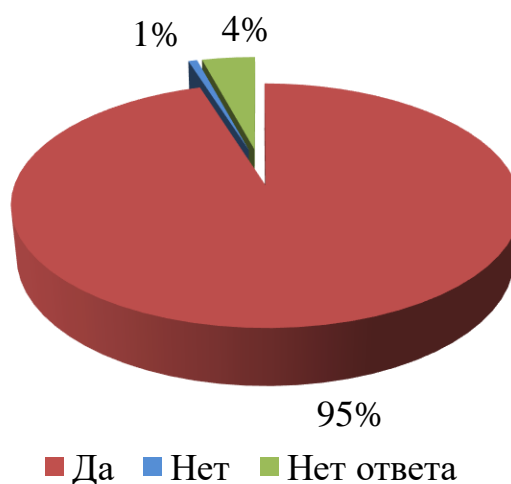


135 респондентов ответили утвердительно на **третий вопрос** анкеты «Удовлетворены ли Вы качеством предоставления доступа к справочно-библиографическому аппарату библиотеки (каталоги, картотеки, в т.ч. электронные)», 2 человека дали отрицательный ответ, 8 человек не ответили на вопрос.



На **четвертый вопрос** «Удовлетворены ли Вы качеством библиотечного обслуживания в целом?»

138 респондентов ответили утвердительно, 1 человек дал отрицательный ответ, 6 – не ответили на этот вопрос.



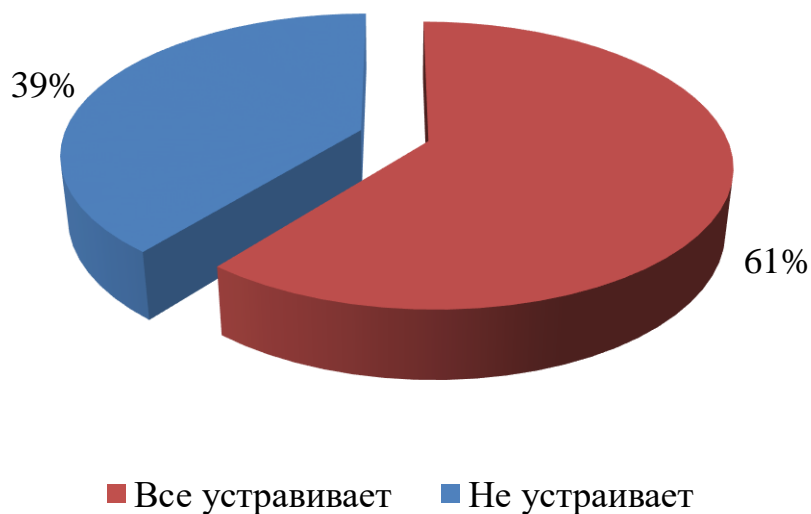
Пятый вопрос анкеты «Что Вас привлекает в библиотеку?». Здесь можно было отметить несколько вариантов ответа. Вот наиболее популярные:

- Отрытый доступ к фондам – 77

- Реклама библиотечно-информационных услуг – 21
- Бесплатный доступ к сети Интернет – 56
- Квалифицированные и доброжелательные сотрудники – 68
- Выставки (книжные, художественные и т.д.) – 61
- Массовые мероприятия (беседы, праздники, литературные вечера и т.д.) – 48
- Универсальность фондов – 35
- Хороший справочный аппарат – 15
- Техническое оснащение (возможность распечатать, сделать копию документа) – 17
- Клубы по интересам – 7
- Межбиблиотечный абонемент, электронная доставка документов – 2
- Социальные медиа библиотеки (соцсети, блоги и т.д.) – 13

3 респондента не ответили на этот вопрос.

Шестой вопрос анкеты «Что вас не устраивает в библиотеке?»:



Здесь также можно было отметить несколько вариантов ответа. Наиболее популярные варианты ответа - «Мало нужной литературы» - 13 голосов и «Проблемы с копированием» - 10 голосов.

«Проблемы с копированием» отметили респонденты из «Центральной публичной библиотеки», филиала «с. Тарасково», филиалов «Южный» и «Парковый».

Другие варианты отмеченные респондентами:

- Качество библиографического обслуживания - 1
- Нет информации об услугах - 3

Некоторые респонденты из «Центральной библиотеки» предложили свой вариант ответа:

- Очень холодно в помещении – 2 человека (Центральная библиотека)
- Платная распечатка документов
- Дорогие ксерокопии
- Частое анкетирование

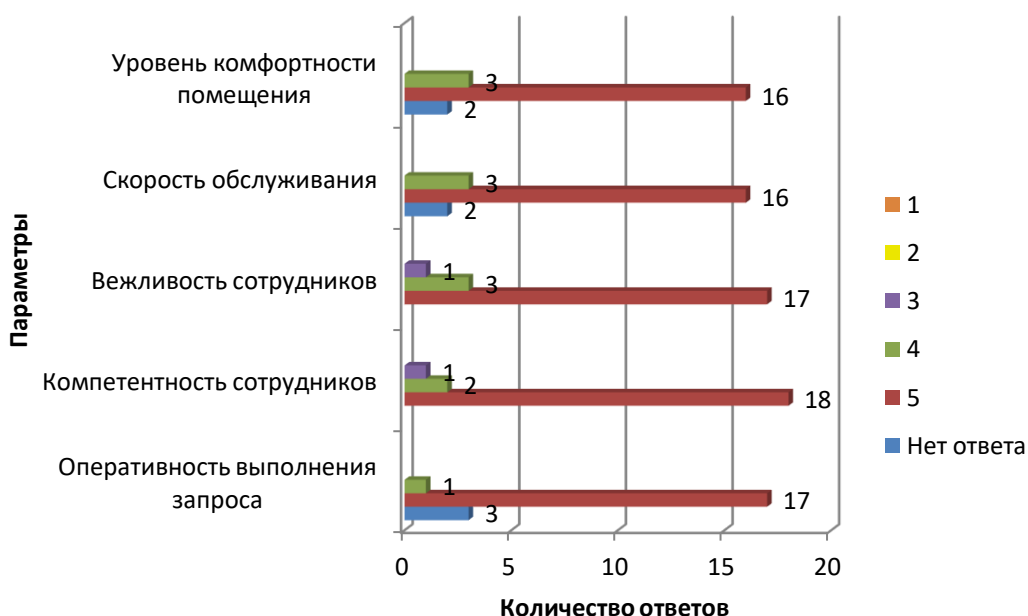
Респондент из филиала «Южный» ответил:

- Нет каталога

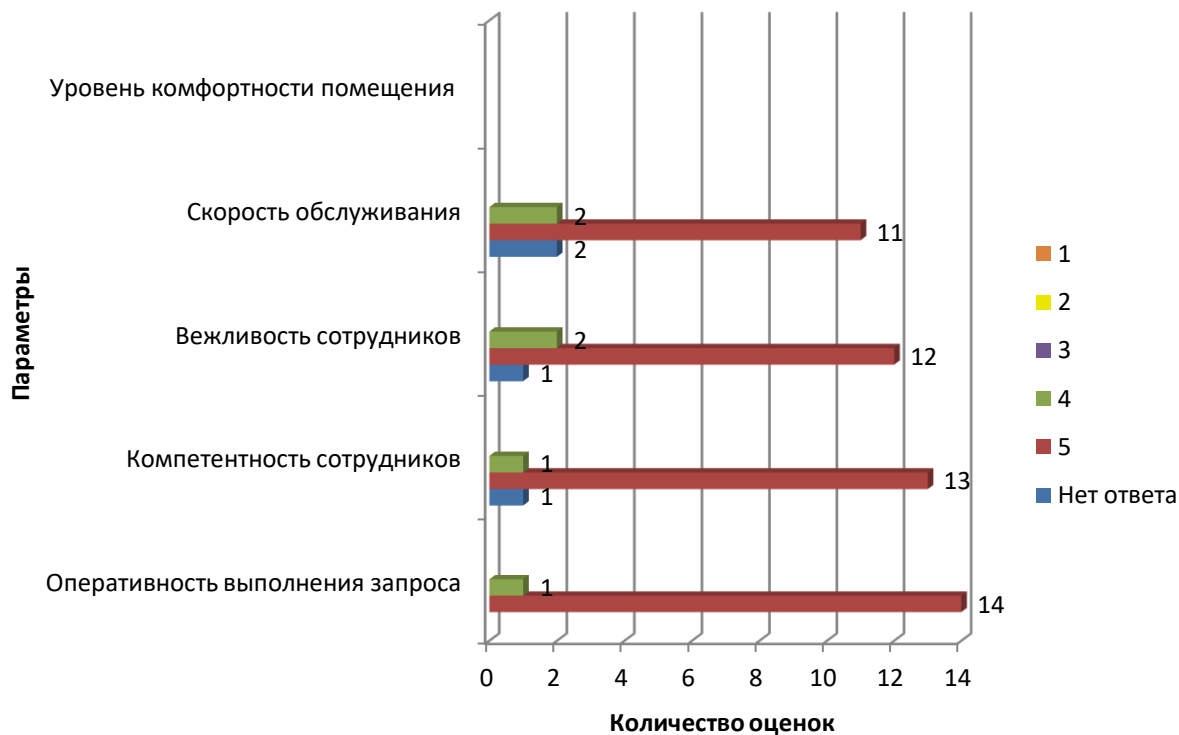
Седьмой вопрос «Оценка уровня работы в филиалах и отделах библиотеки».

Респондентам было предложено оценить по пятибалльной шкале уровень работы в филиалах и отделах библиотеки.

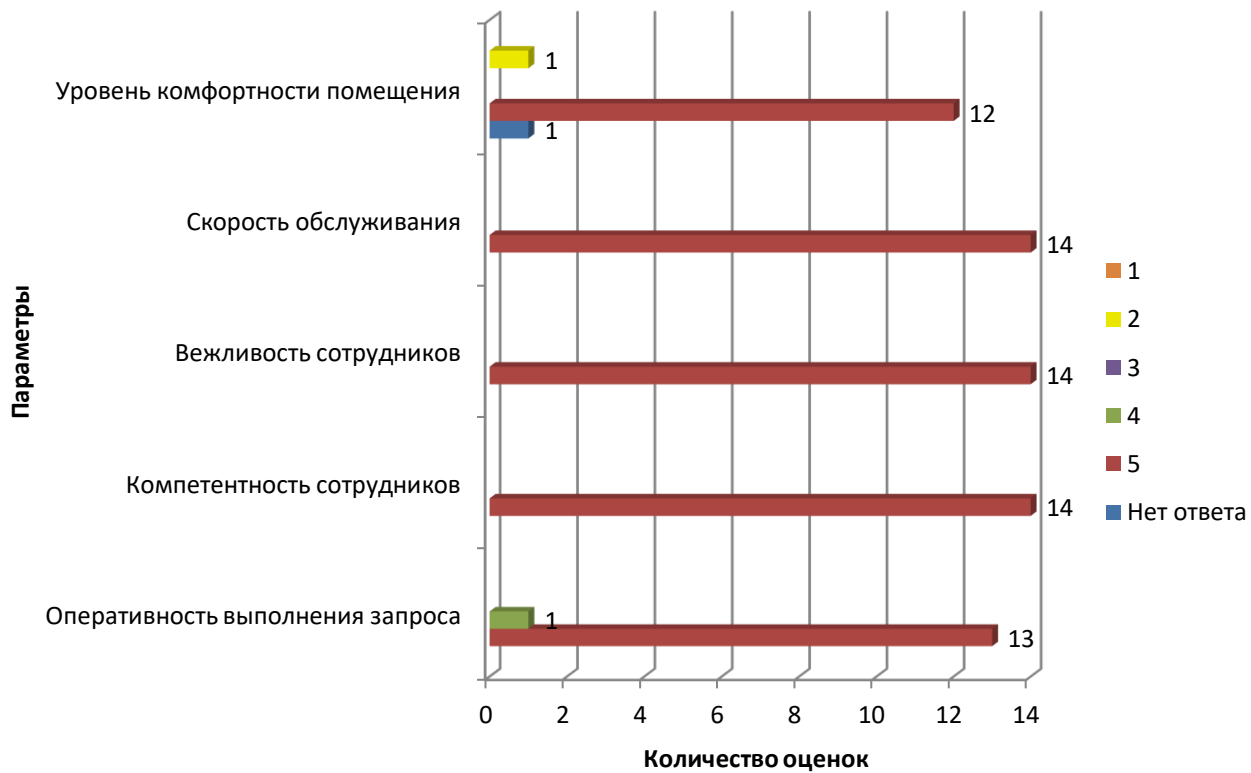
Отдел регистрации читателей оценил 21 респондент.



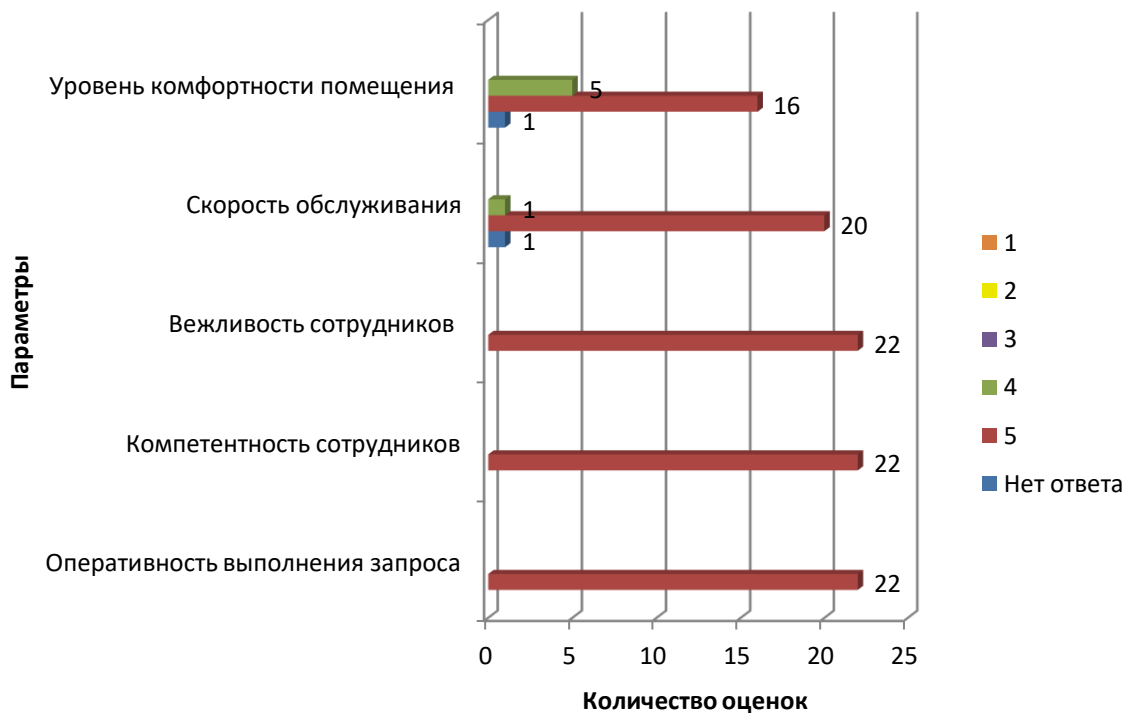
Зал делового чтения оценили 15 респондентов.



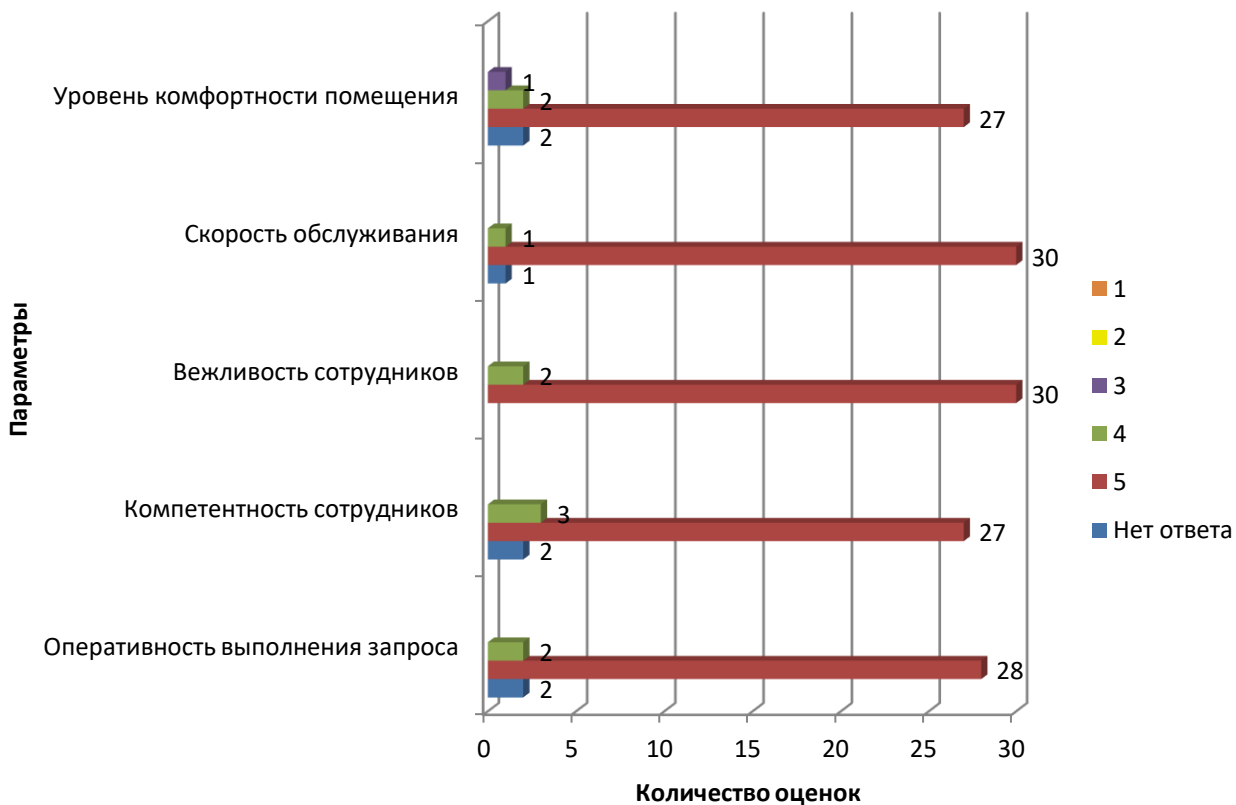
Отдел интеллектуального отдыха оценили 14 респондентов.



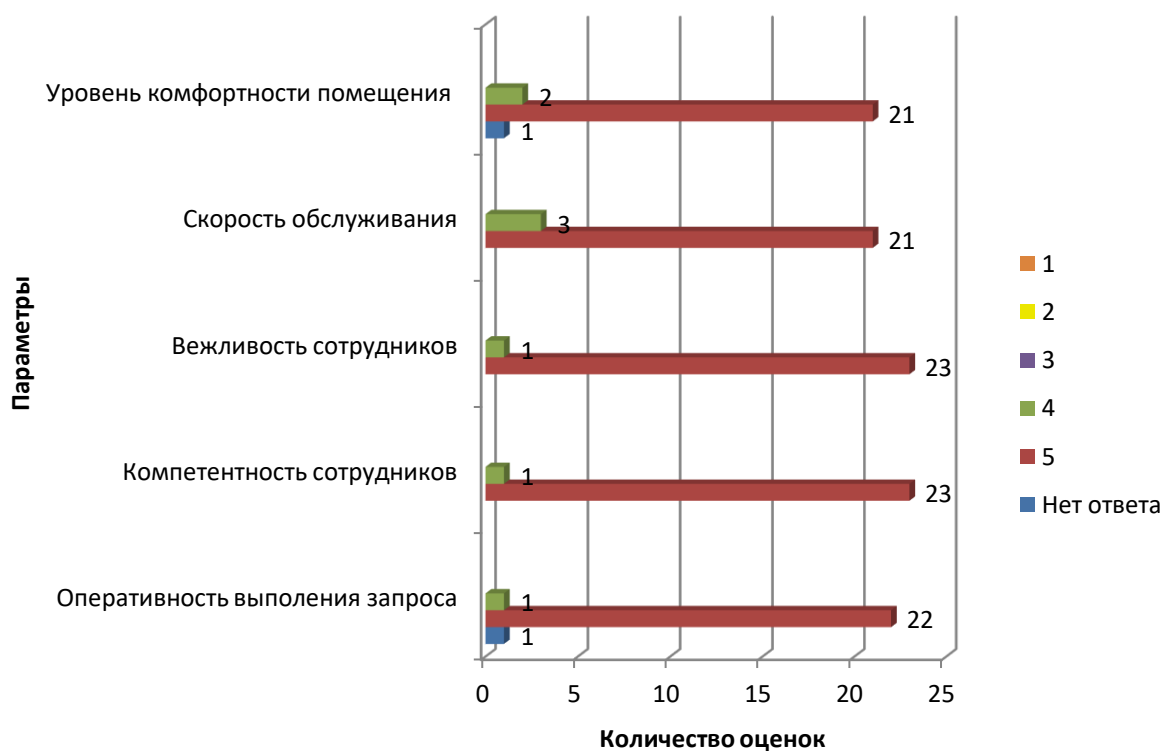
Центр общественного доступа к социально значимой информации оценили 22 респондента.



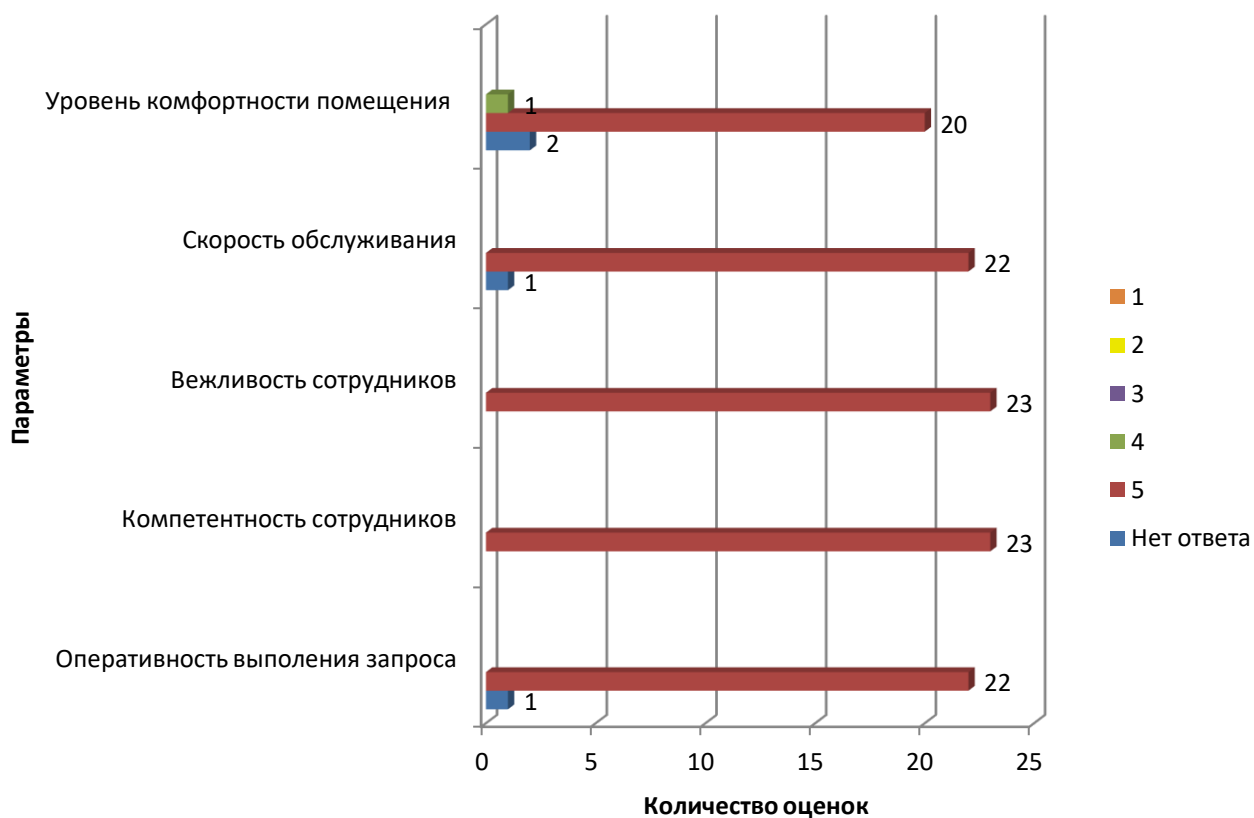
Зал универсальных фондов оценили 32 респондента.



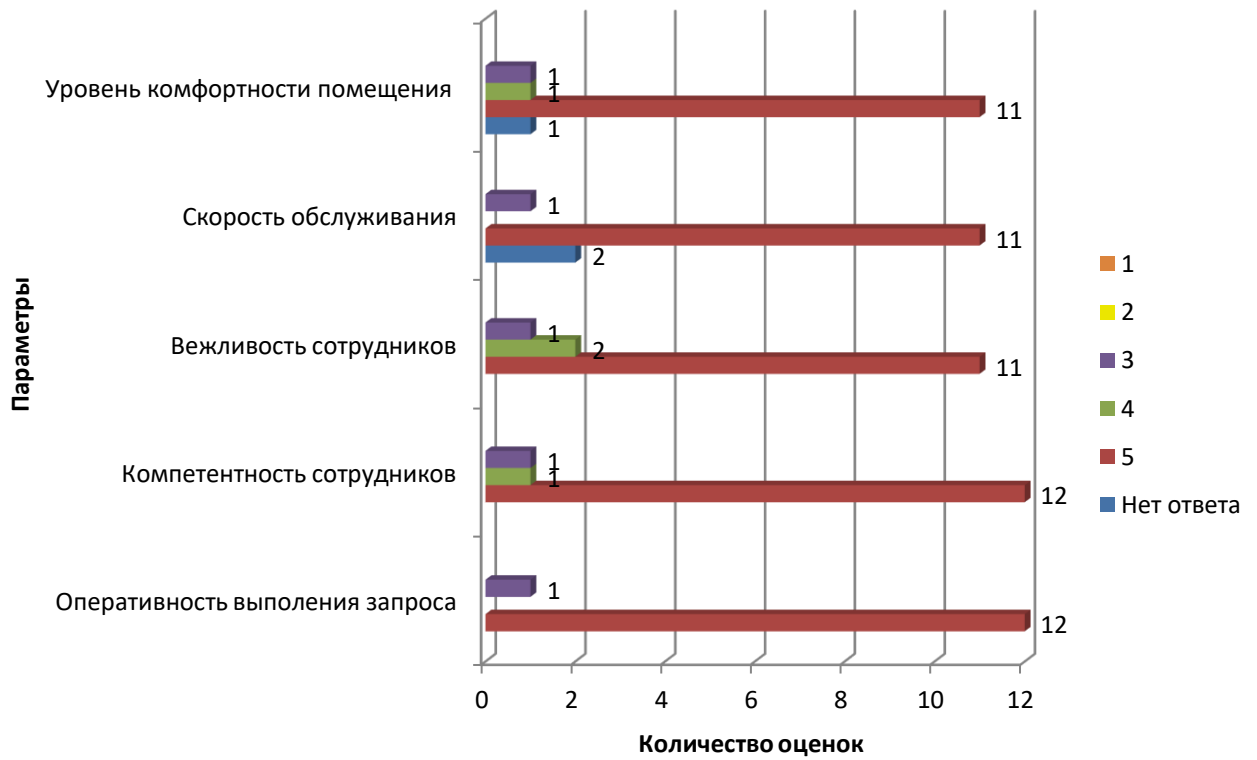
Отдел искусств оценили 24 респондента.



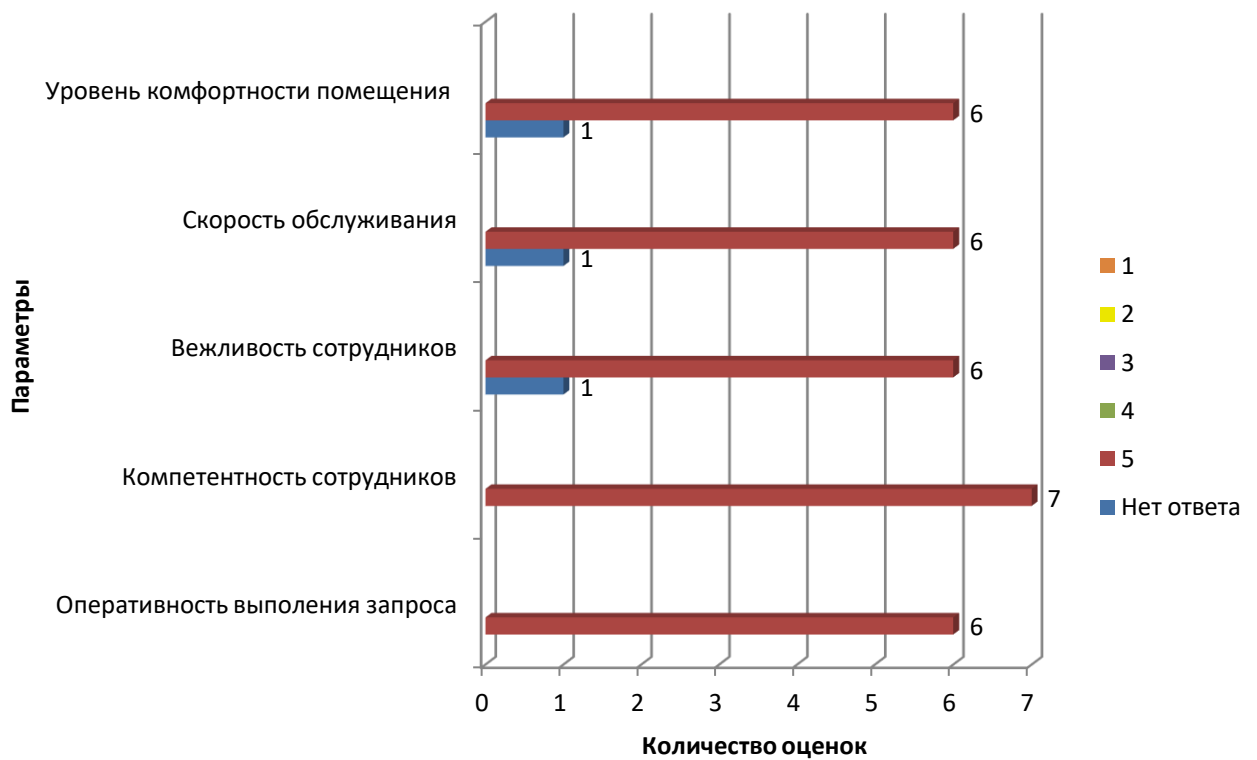
НПЦ «Атомграды России» оценили 23 респондента.



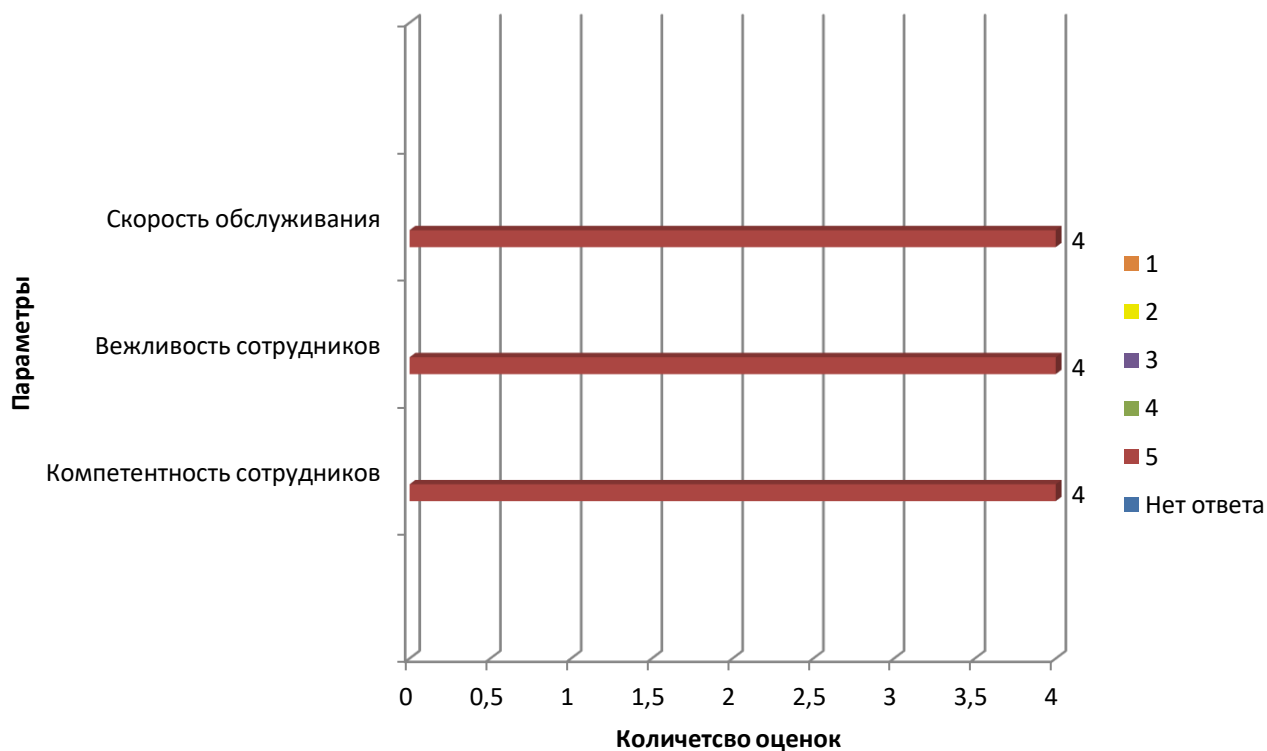
Отдел литературы на иностранных языках оценил 14 респондентов.



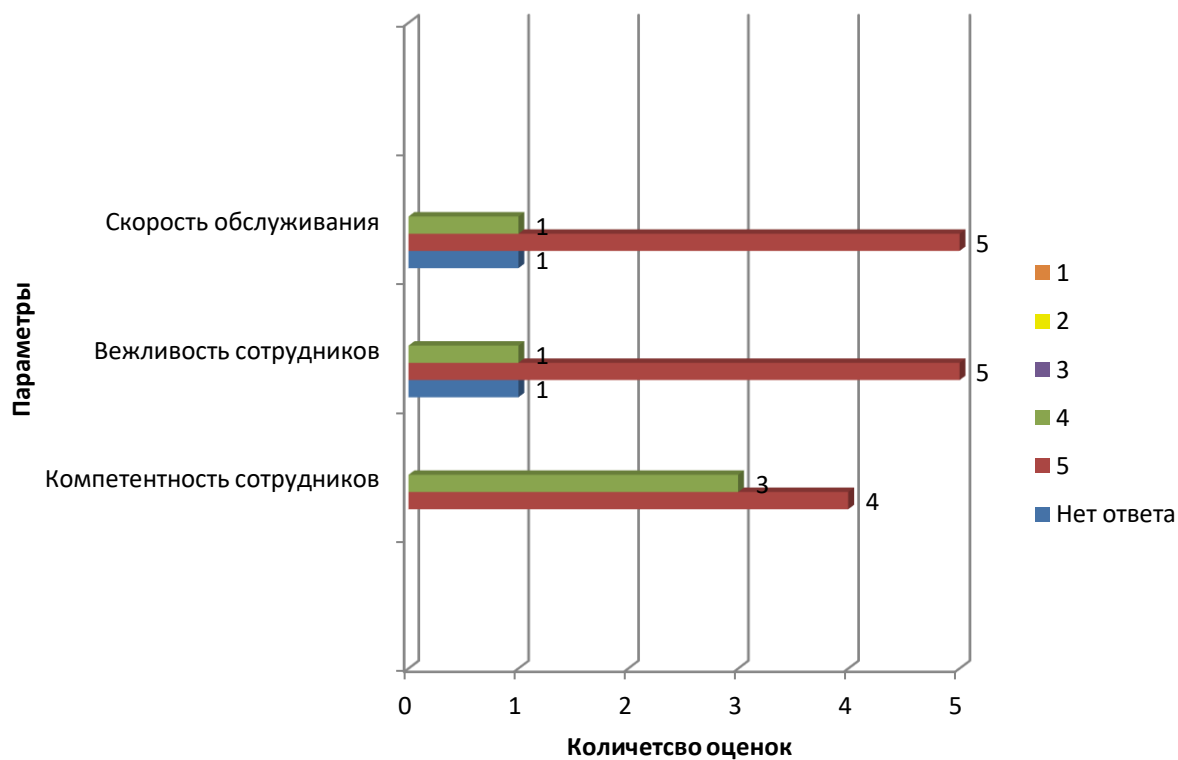
Региональный культурно-просветительский центр Иностранки оценили 7 респондентов.



Отдел культурных проектов и внешних связей оценили 4 респондента.

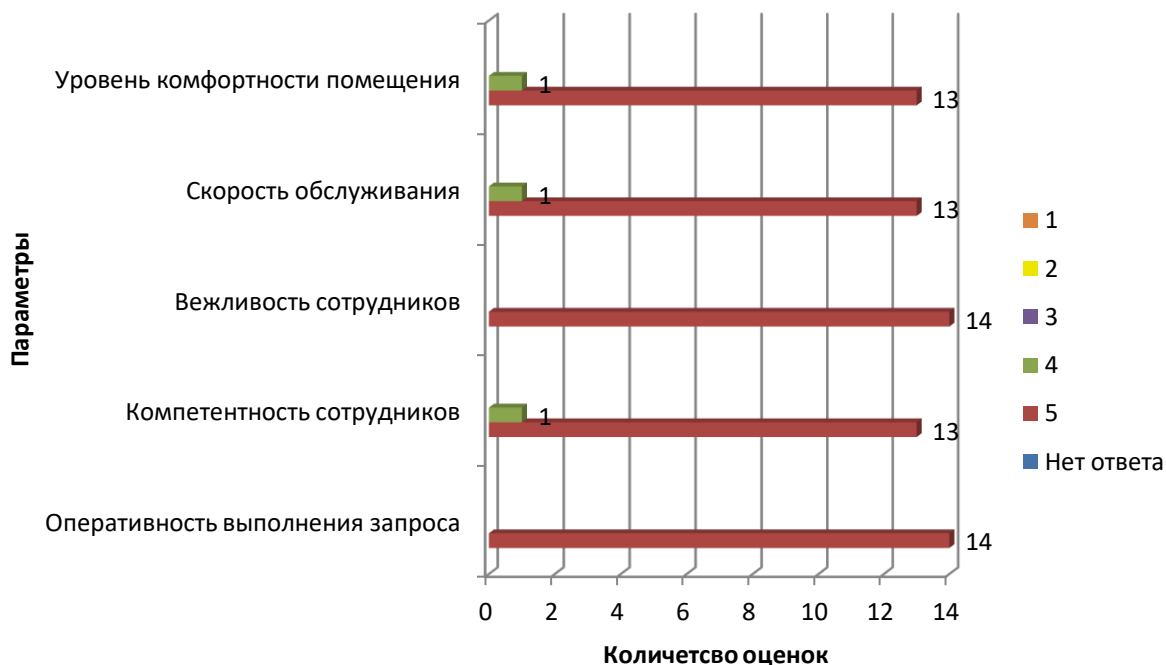


Администрацию оценили 7 респондентов.

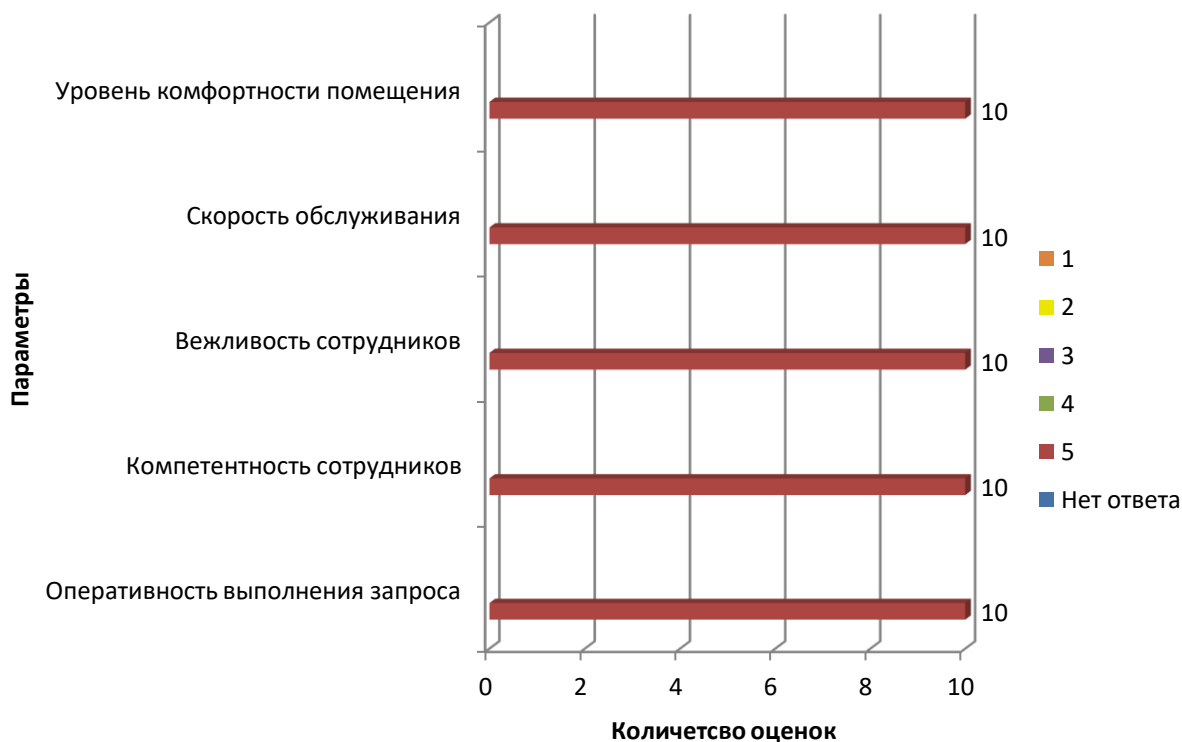


Оценка работы филиалов МБУК «Публичная библиотека» НГО.

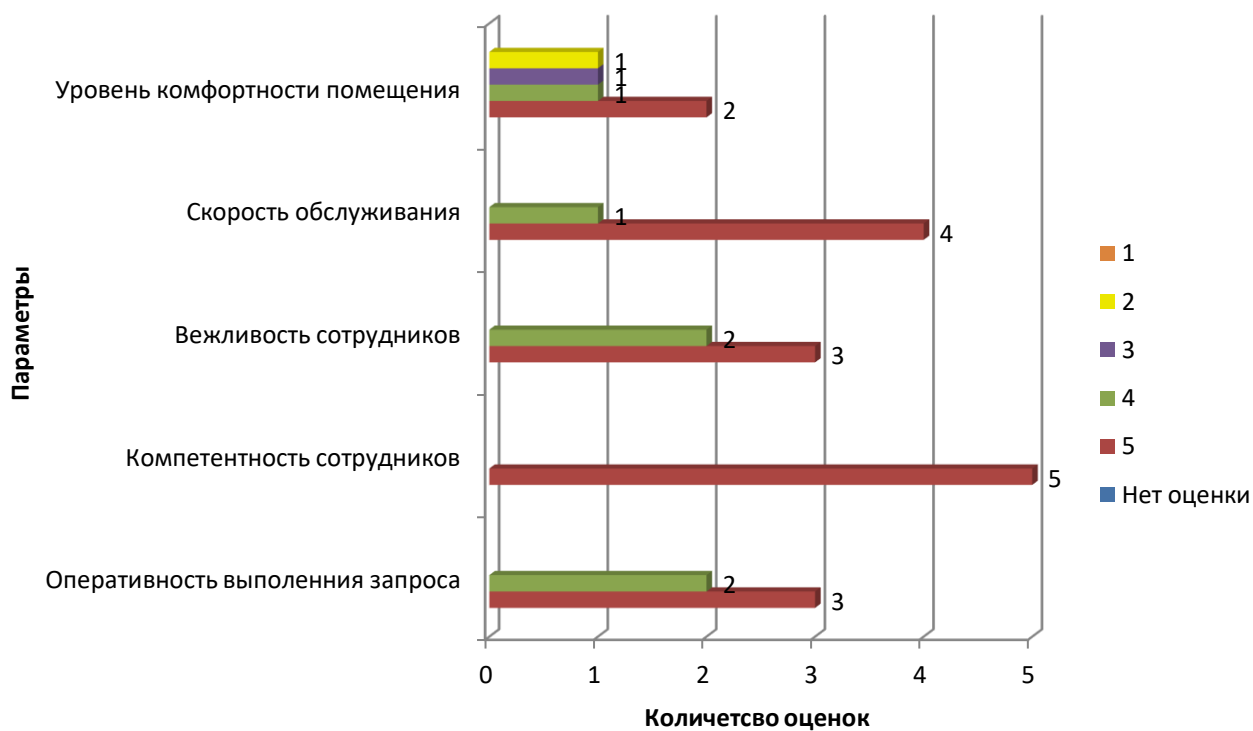
Филиал «Читай-город» Центр семейного чтения Росатома оценили 14 респондентов.



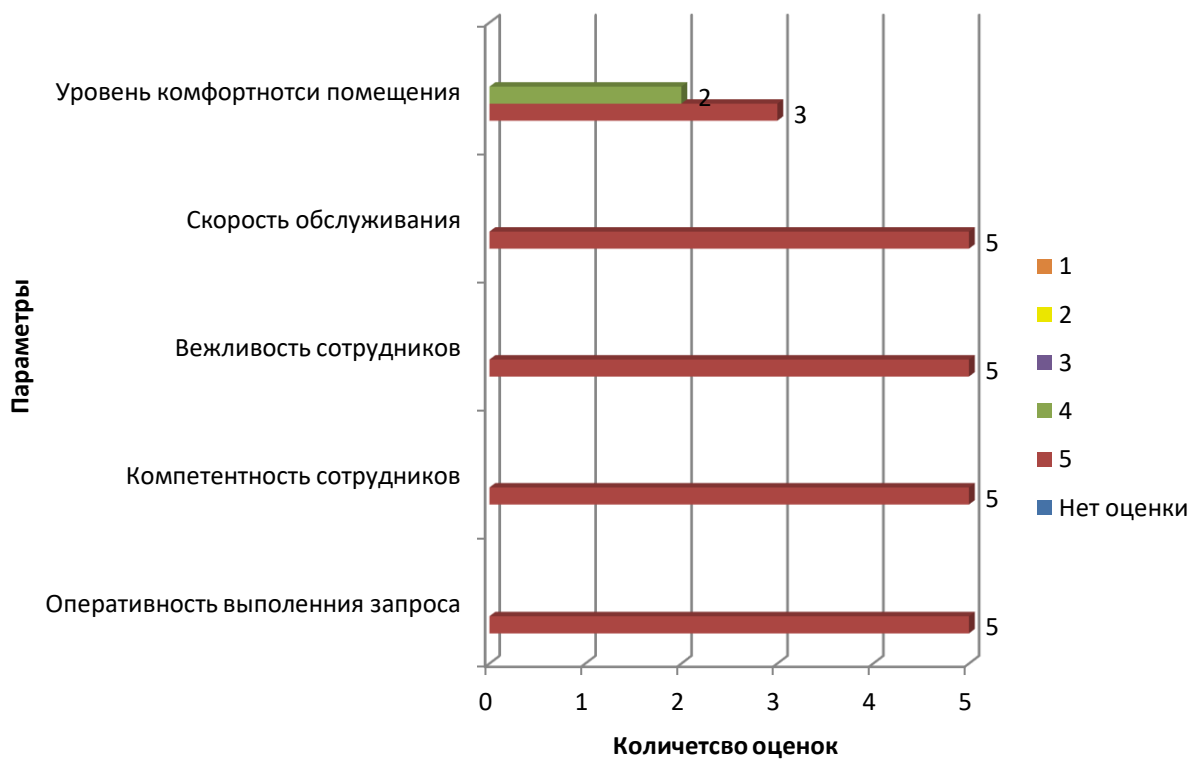
Филиал «Парковый» оценили 10 респондентов.



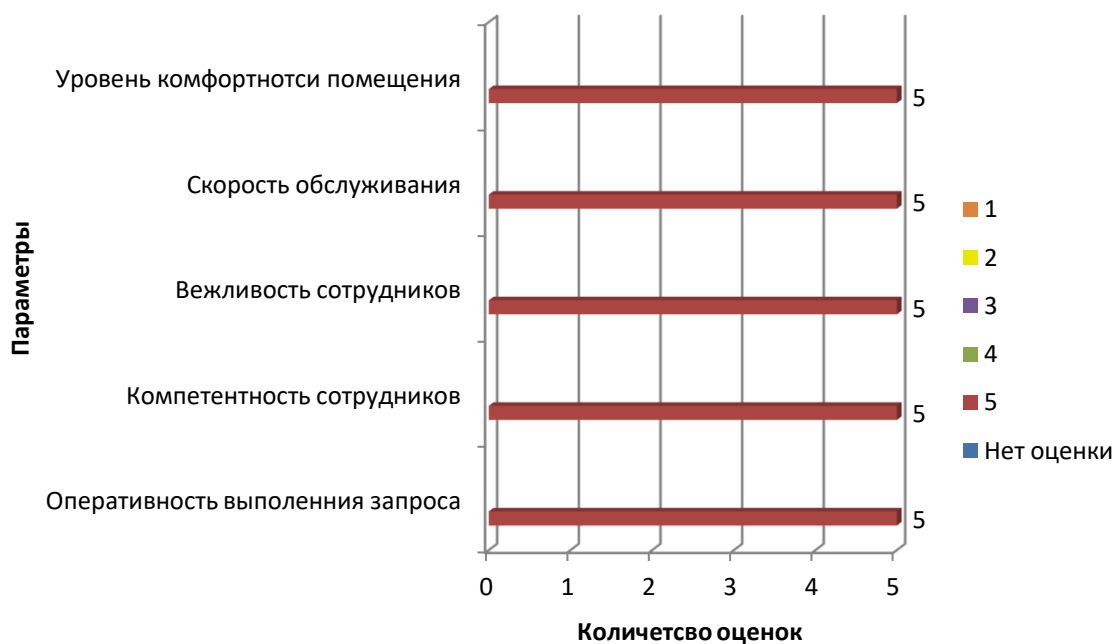
Филиал «Южный» оценили 5 респондентов.



Филиал «Библиотека с. Тарасково» оценили 5 респондентов

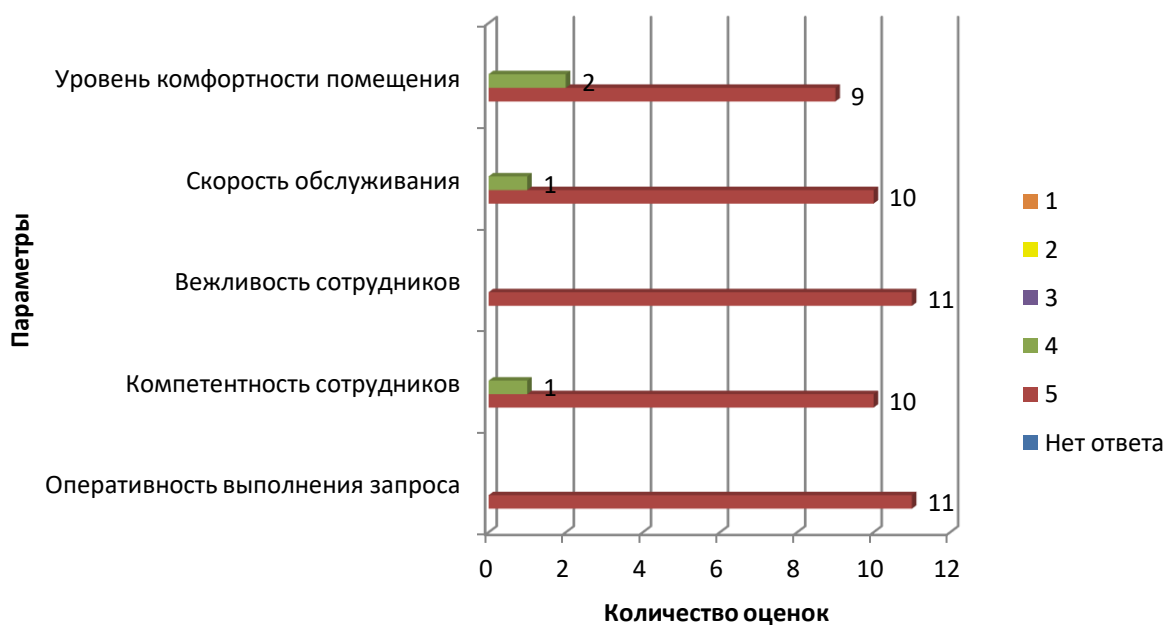


Филиал «Библиотека д. Починок» оценили 5 респондентов

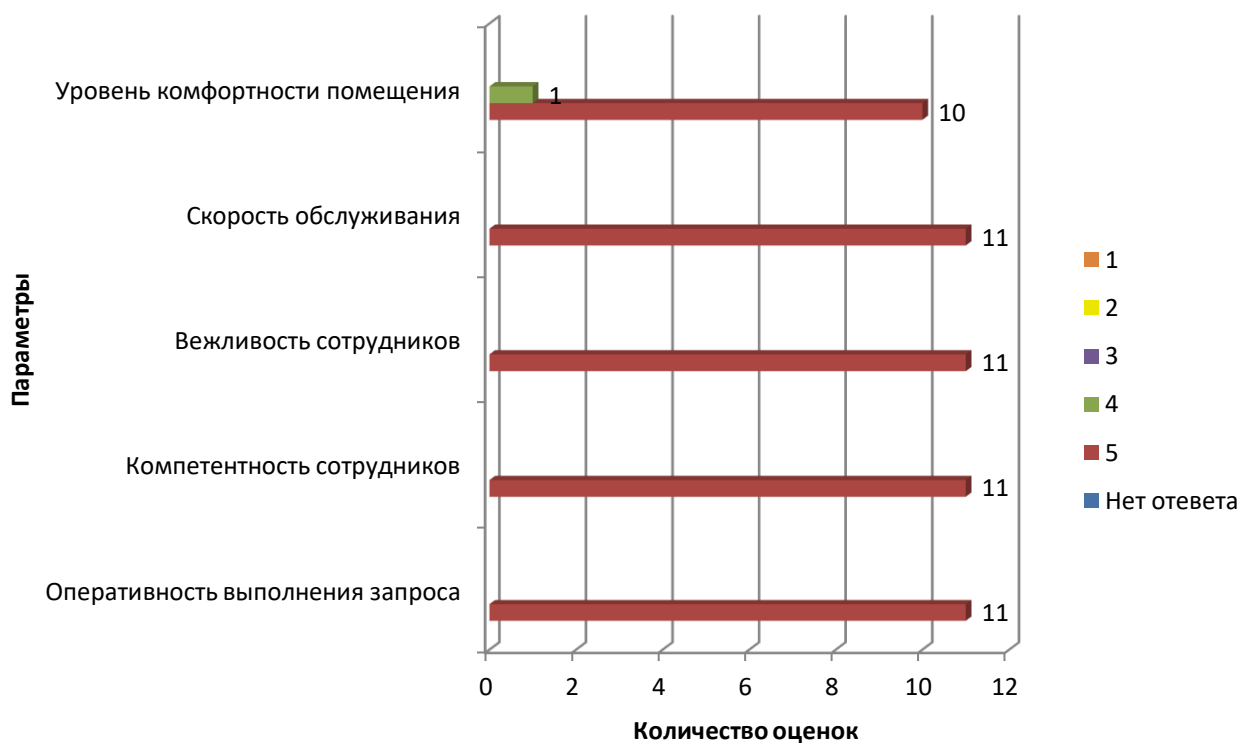


Филиал «Детская библиотека» оценили 20 респондентов

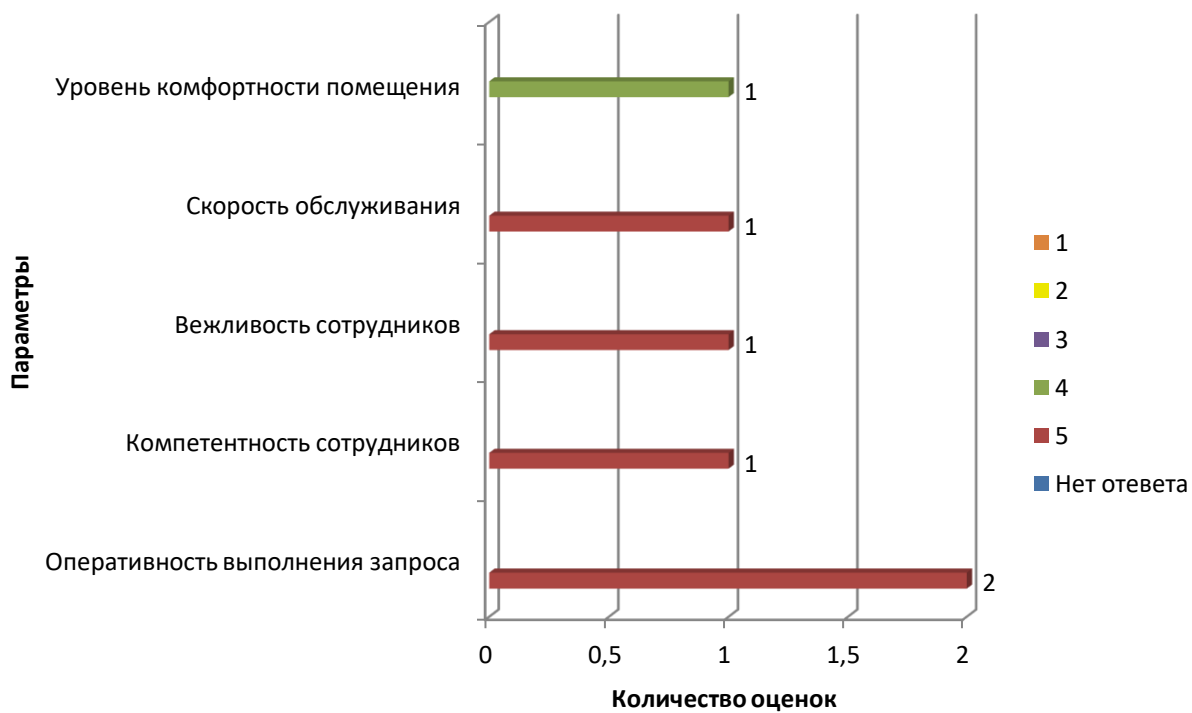
Юношеский абонемент филиала «Детская библиотека» оценили 11 респондентов.



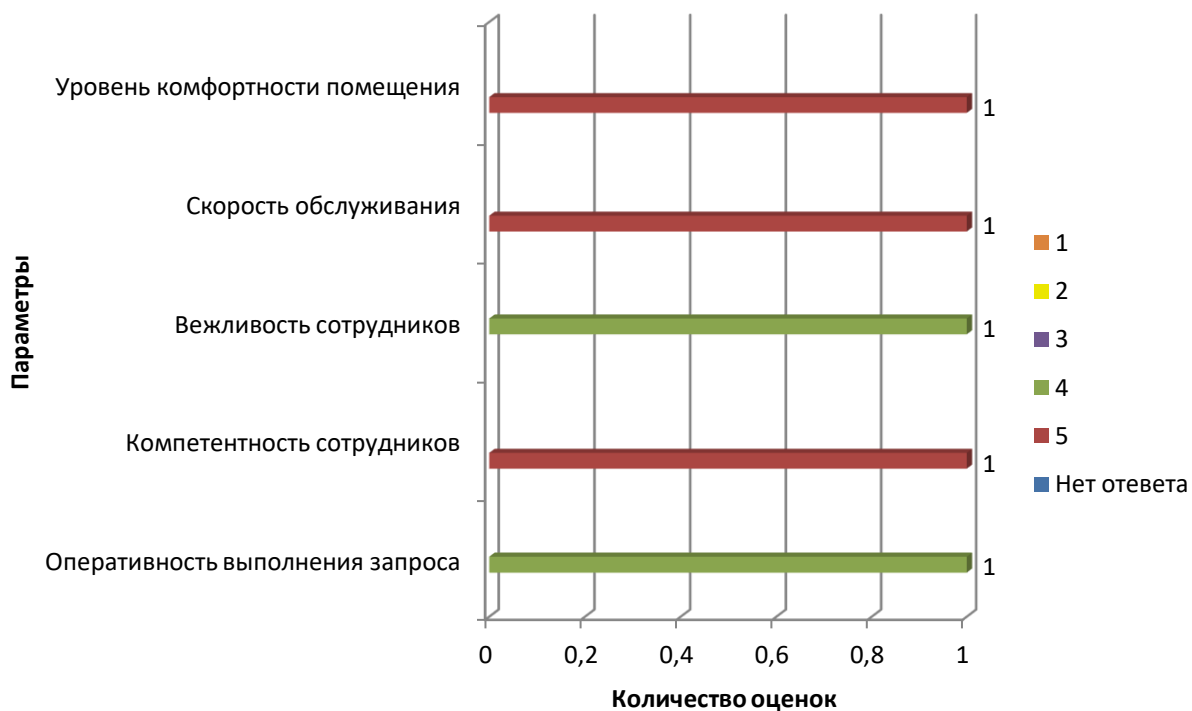
Детский абонемент филиала «Детская библиотека» оценили 11 респондентов.



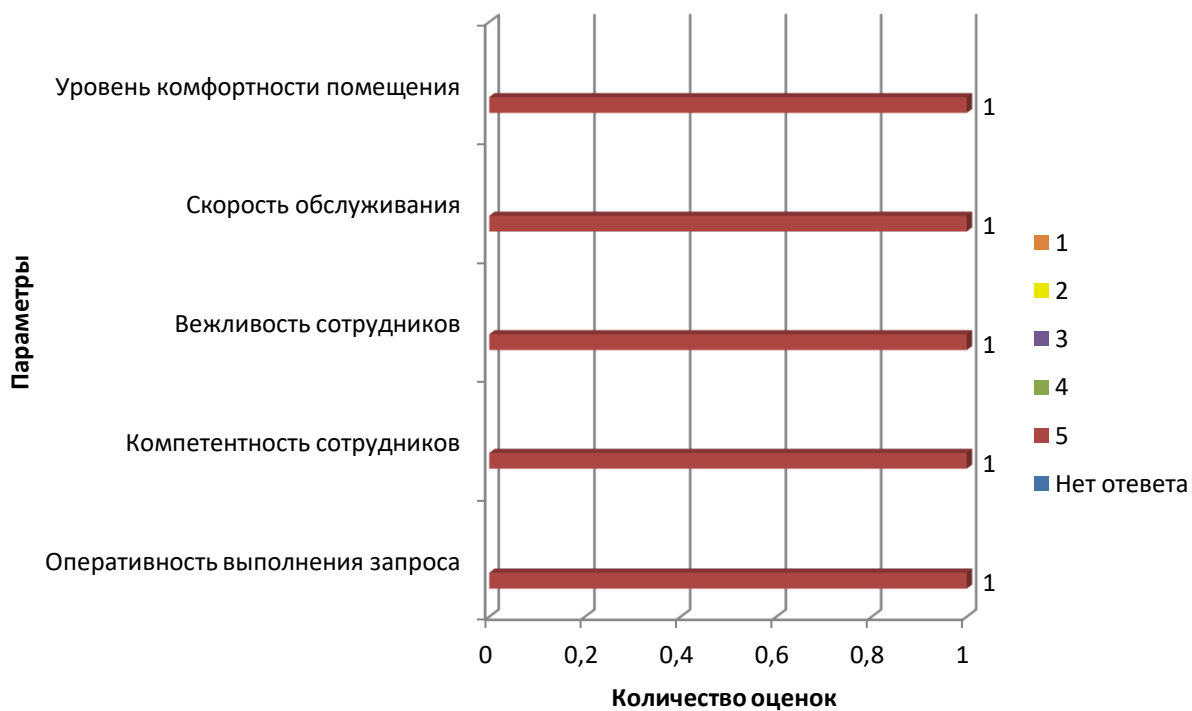
Молодежный центр «Омега» филиала «Детская библиотека» оценил 1 респондент.



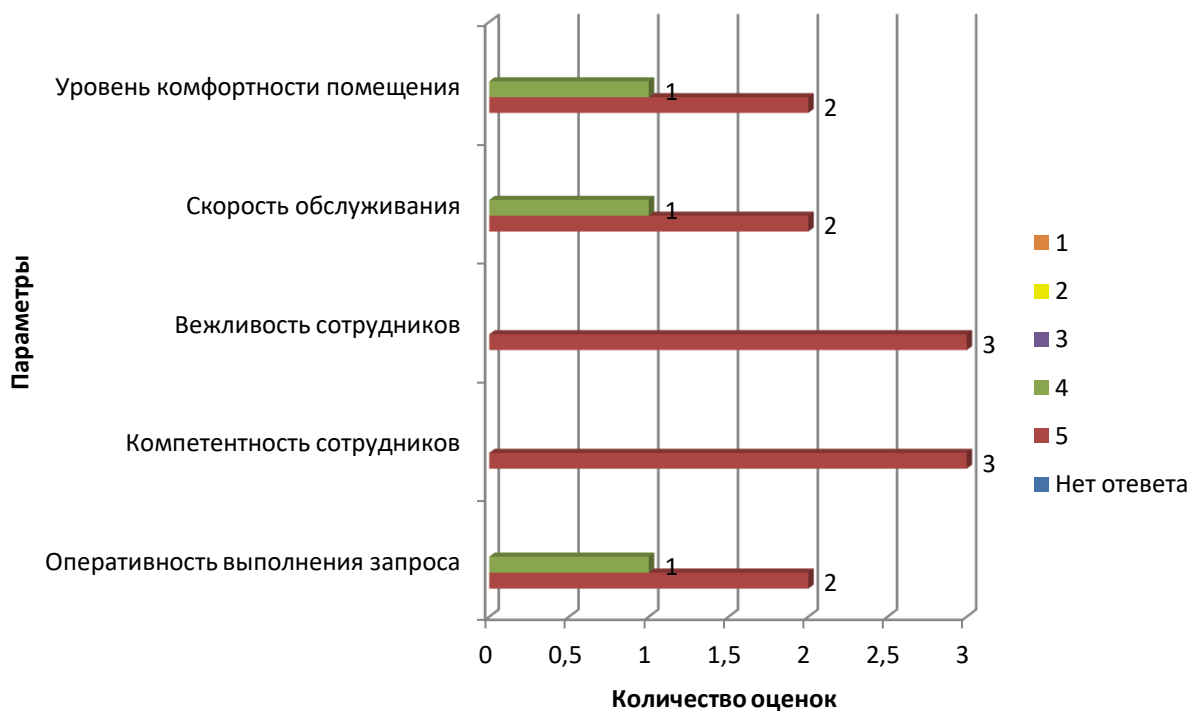
Центр общественного доступа к социально значимой информации филиала «Детская библиотека» оценил 1 респондент.



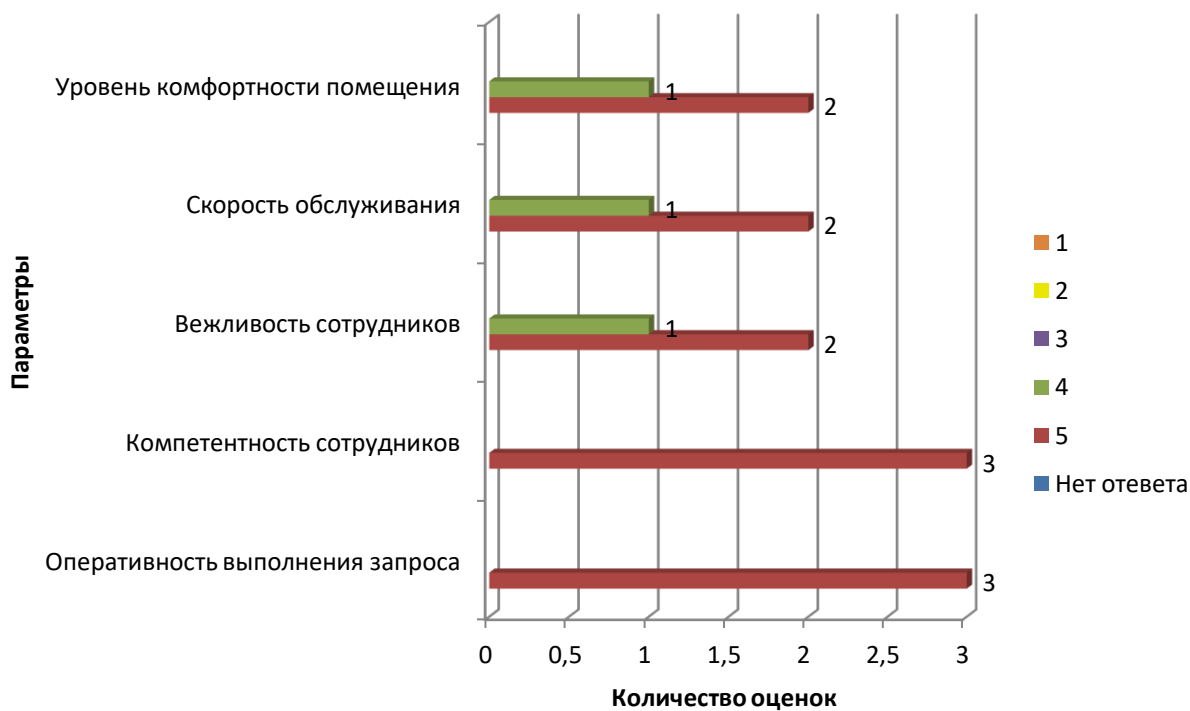
Центр патриотизма «Родина» филиала «Детская библиотека» оценил 1 респондент.



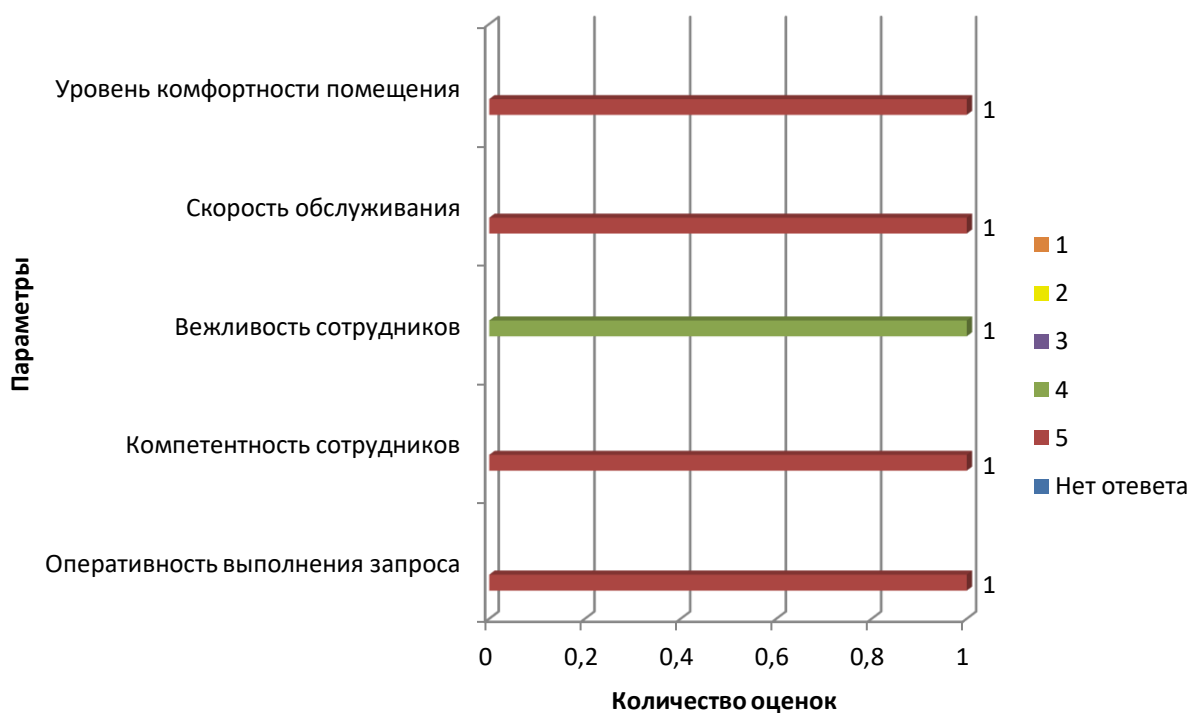
Отдел регистрации читателей филиала «Детская библиотека» оценили 3 респондента.



Дежурного библиографа филиала «Детская библиотека» оценили 3 респондента.



Администрацию филиала «Детская библиотека» оценил 1 респондент.



На восьмой вопрос «Какие дополнительные услуги хотели бы получить?» респонденты могли дать свой вариант ответа.

Респонденты Центральной библиотеки предложили следующие услуги:

- Sms-информирование о мероприятиях
- Автоматизация книговыдачи
- Буфет (2 респондента)
- Плохая парковка/обустройство парковки (2 респондента)
- Кофемат (2 респондента)

Респонденты филиала «Южный» предложили:

- Телефон
- Зона отдыха

На девятый вопрос «Ваши предложения по совершенствованию услуг библиотеки» были получены ответы:

- Больше новинок литературы
- Открыть книжный магазин

В заключении можно сказать, что предоставляемые услуги и качество обслуживания МБУК «Публичная библиотека» НГО за 2 кв. 2017 г. по

мнению респондентов анкеты, оценивается в основном на 4 и 5 по пятибалльной шкале.