

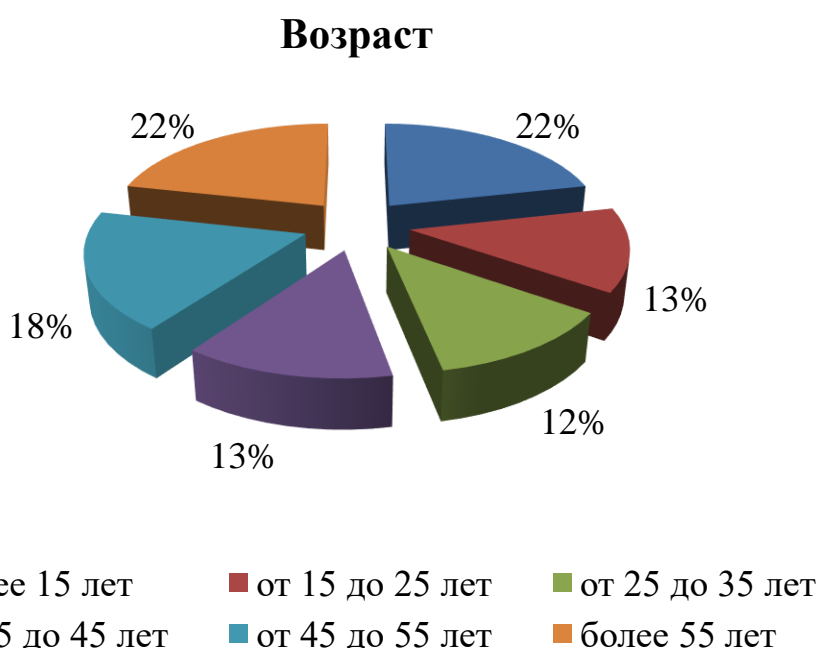
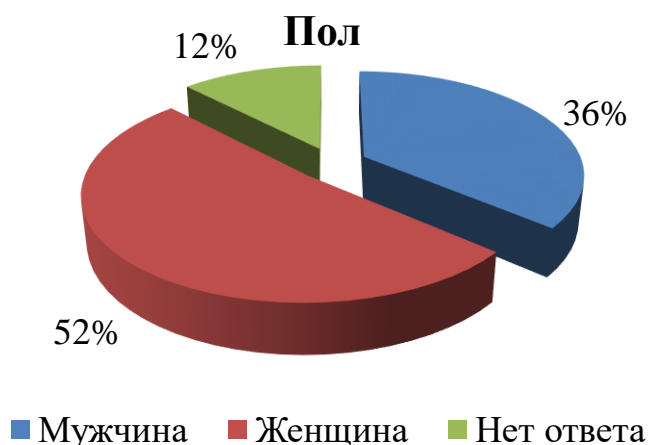
**Мониторинг  
качества предоставляемых муниципальных услуг  
МБУК «Публичная библиотека» НГО  
за 3 кв. 2017 г.**

МБУК «Публичная библиотека» НГО с 28 августа по 11 сентября 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.

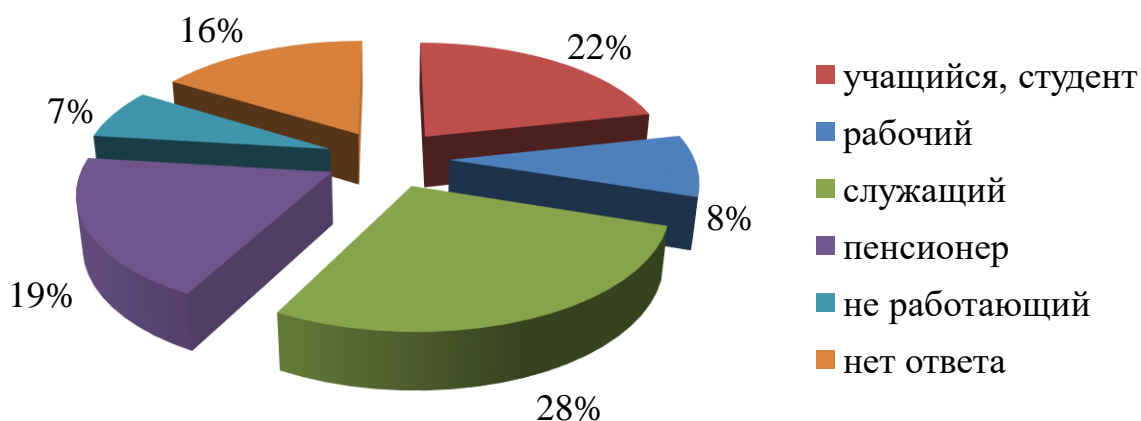
В опросе приняло участие 130 респондента из них: 67 женщин, 47 мужчин, 16 не ответили на этот вопрос.



<b>Возраст</b>	<b>Кол-во респондентов</b>	<b>Возраст</b>	<b>Кол-во респондентов</b>
менее 15	28	45-55 лет	24
15-25 лет	17	более 55 лет	28
25-35 лет	16		
35-45 лет	17		

Наибольшее число опрошиваемых в возрасте менее 15 лет – 28 человек.

### Социальное положение

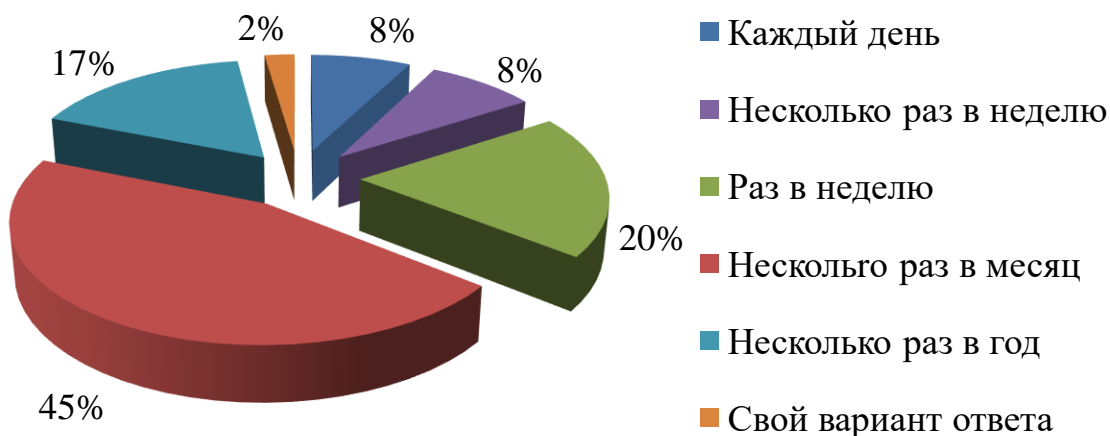


<b>Социальное положение</b>	<b>Кол-во респондентов</b>	<b>Социальное положение</b>	<b>Кол-во респондентов</b>
учащийся, студент	28	не работающий	9
рабочий	11	нет ответа	21
служащий	36		
пенсионер	25		

Переходим непосредственно к анкете.

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

### Посещение библиотеки



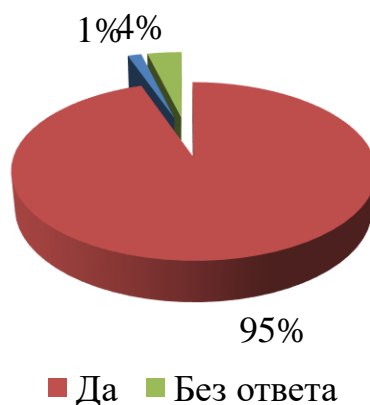
Большинство респондентов выбрали ответ «Несколько раз в месяц» - 59 человек. Несколько раз в год библиотеку посещает 22 респондента, 26 человек бывает в библиотеке один раз в неделю. Несколько раз в неделю в библиотеке бывает 11 респондентов, 10 человек из 130 посещают библиотеку каждый день.

Четыре респондента предложили свой вариант ответа:

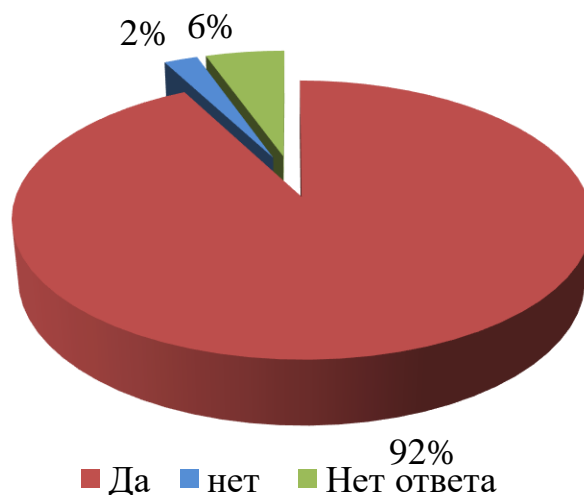
- Редко
- Раз в месяц (ответили 2 человека)
- По необходимости

На **второй вопрос** анкеты «Удовлетворяет ли Вас режим работы библиотеки?» большинство респондентов - 125 человек ответили, что их устраивает режим работы библиотеки, 5 респондентов оставили этот вопрос без ответа.

Два респондента не удовлетворены режимом работы «Центральной публичной библиотеки».

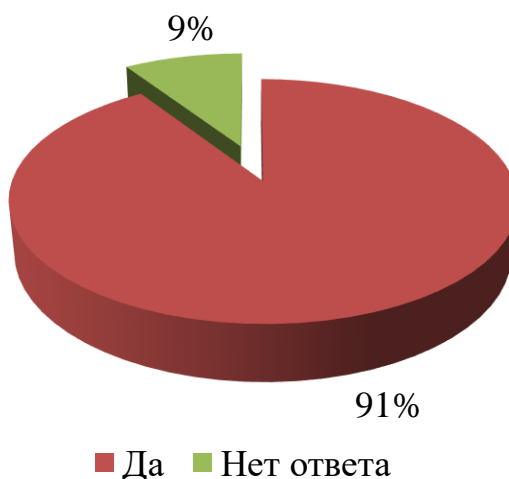


120 респондентов ответили утвердительно на **третий вопрос** анкеты «Удовлетворены ли Вы качеством предоставления доступа к справочно-библиографическому аппарату библиотеки (каталоги, картотеки, в т.ч. электронные)», 3 человека дали ответ «нет» и 7 человек не ответили на вопрос.



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

118 респондентов ответили утвердительно, 12 – не ответили на этот вопрос.

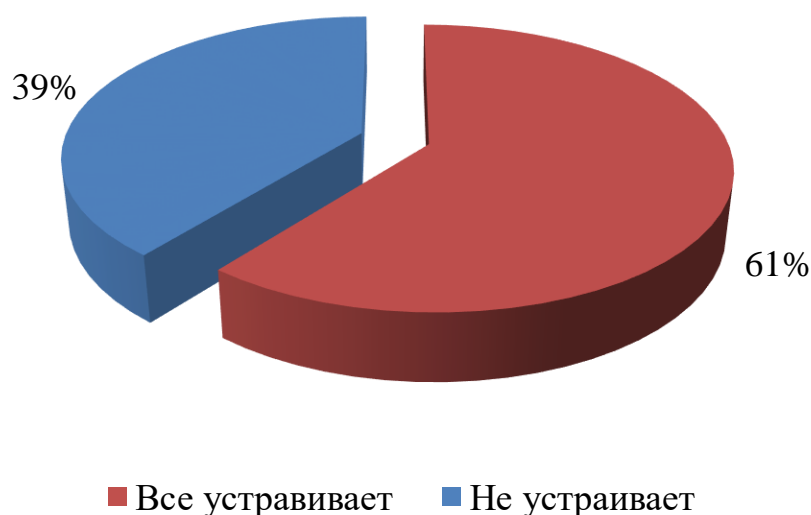


**Пятый вопрос анкеты** «Что Вас привлекает в библиотеку?». Здесь можно было отметить несколько вариантов ответа. Вот наиболее популярные:

- Отрытый доступ к фондам – 91
- Квалифицированные и доброжелательные сотрудники – 72
- Бесплатный доступ к сети Интернет – 65

- Выставки (книжные, художественные и т.д.) – 69
- Массовые мероприятия (беседы, праздники, формы и т.д.) – 50
- Универсальность фондов – 44
- Хороший справочный аппарат – 18
- Техническое оснащение (возможность распечатать, сделать копию документа) – 18
- Клубы по интересам – 17
- Социальные медиа библиотеки (соцсети, блоги и т.д.) – 14
- Реклама библиотечно-информационных услуг – 13
- Межбиблиотечный абонемент, электронная доставка документов – 7

**На шестой вопрос анкеты «Что вас не устраивает в библиотеке?»** ответили 58 респондентов из 130.



Здесь также можно было отметить несколько вариантов ответа. Наиболее популярные варианты ответа

- Проблемы с копированием - 4
- Мало литературы - 28

Другие варианты отмеченные респондентами из Центральной библиотеки:

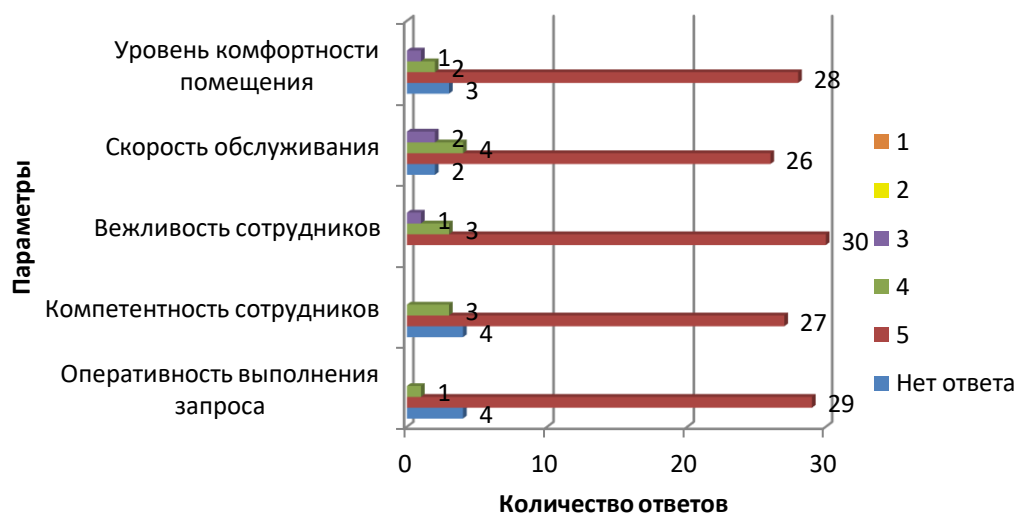
- Плохие условия для работы – 3
- Нет кулера с водой
- Слабая помощь сотрудников - 1
- Качество библиографического обслуживания -3

Отметили также недостаточное количество новых журналов и газет.

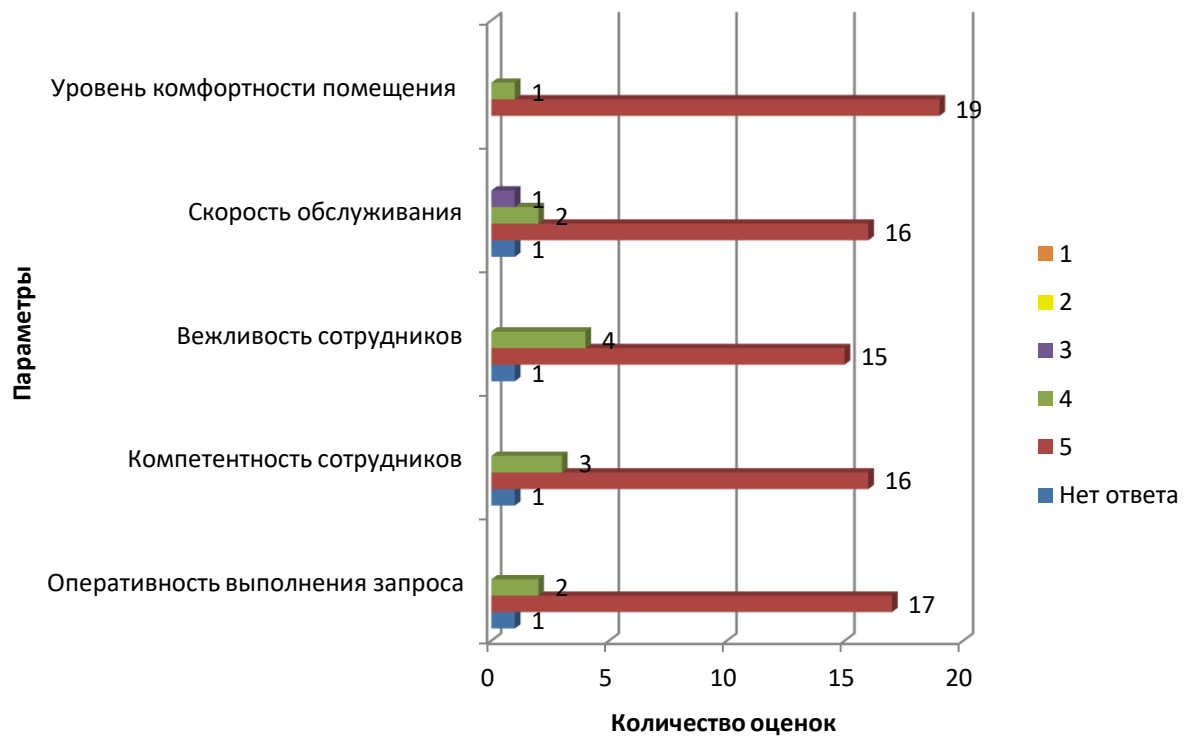
**Седьмой вопрос** «Оценка уровня работы в филиалах и отделах библиотеки».

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

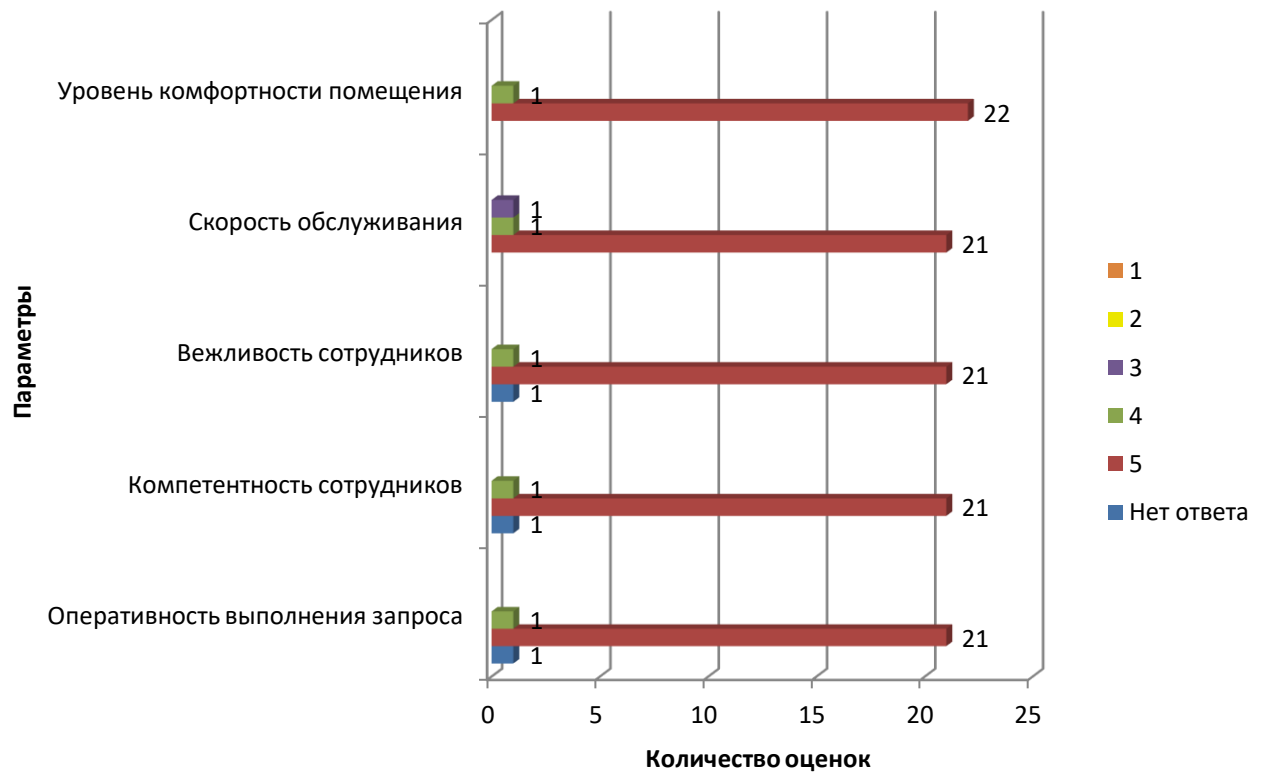
*Отдел регистрации читателей* - оценили 34 респондента.



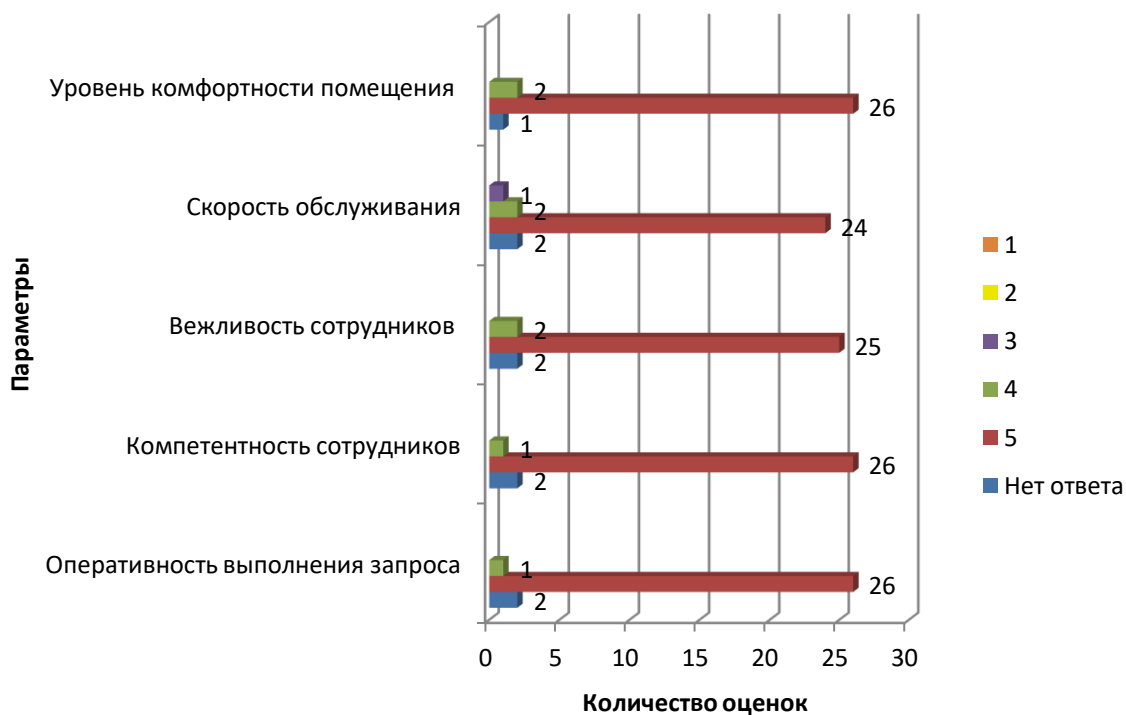
*Зал делового чтения* оценили 20 респондентов.



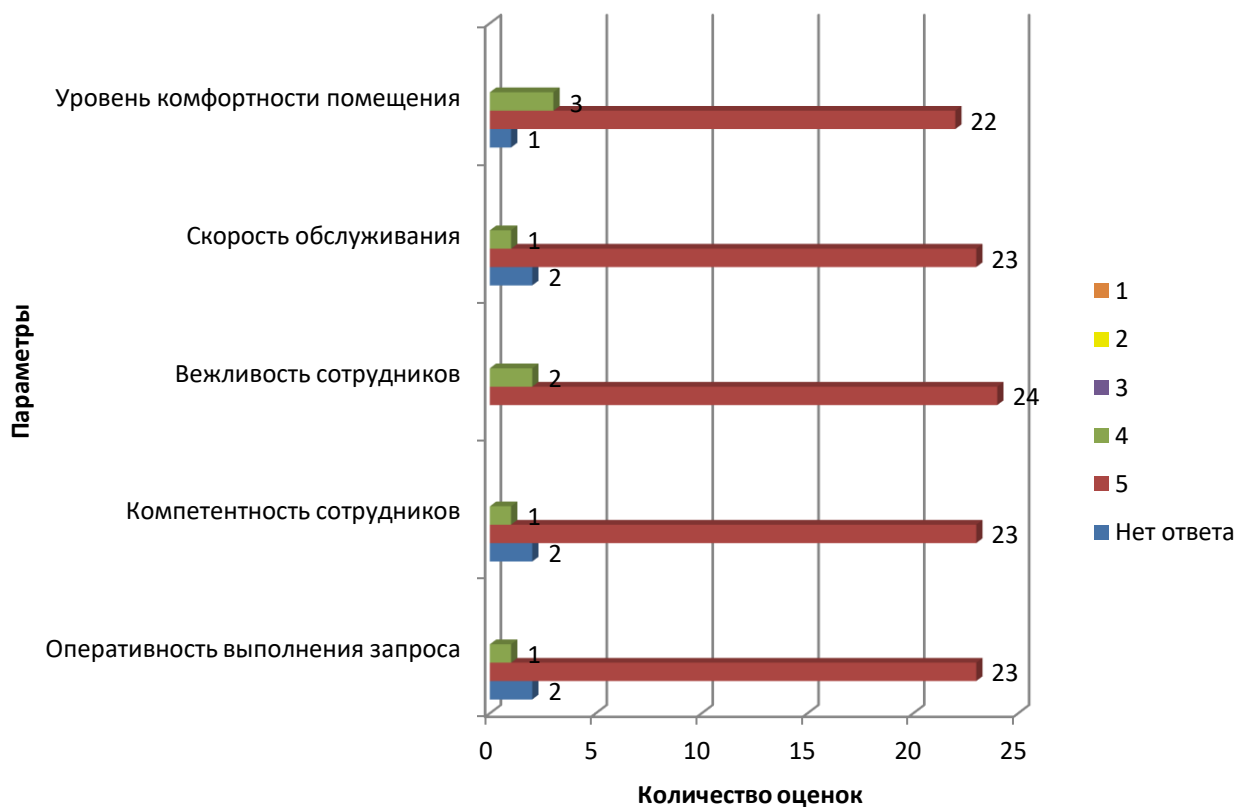
*Отдел интеллектуального отдыха оценили 23 респондента.*



*Центр общественного доступа к социально значимой информации* оценили 29 респондентов.

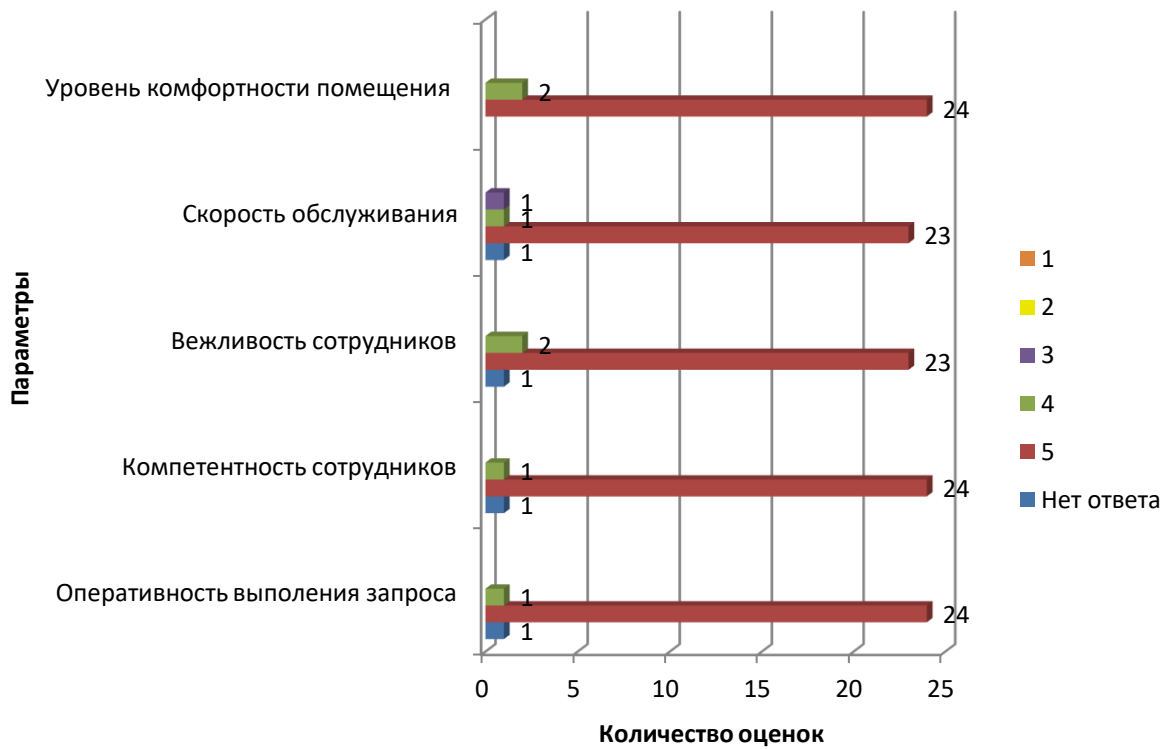


*Зал универсальных фондов* оценил 26 респондентов.

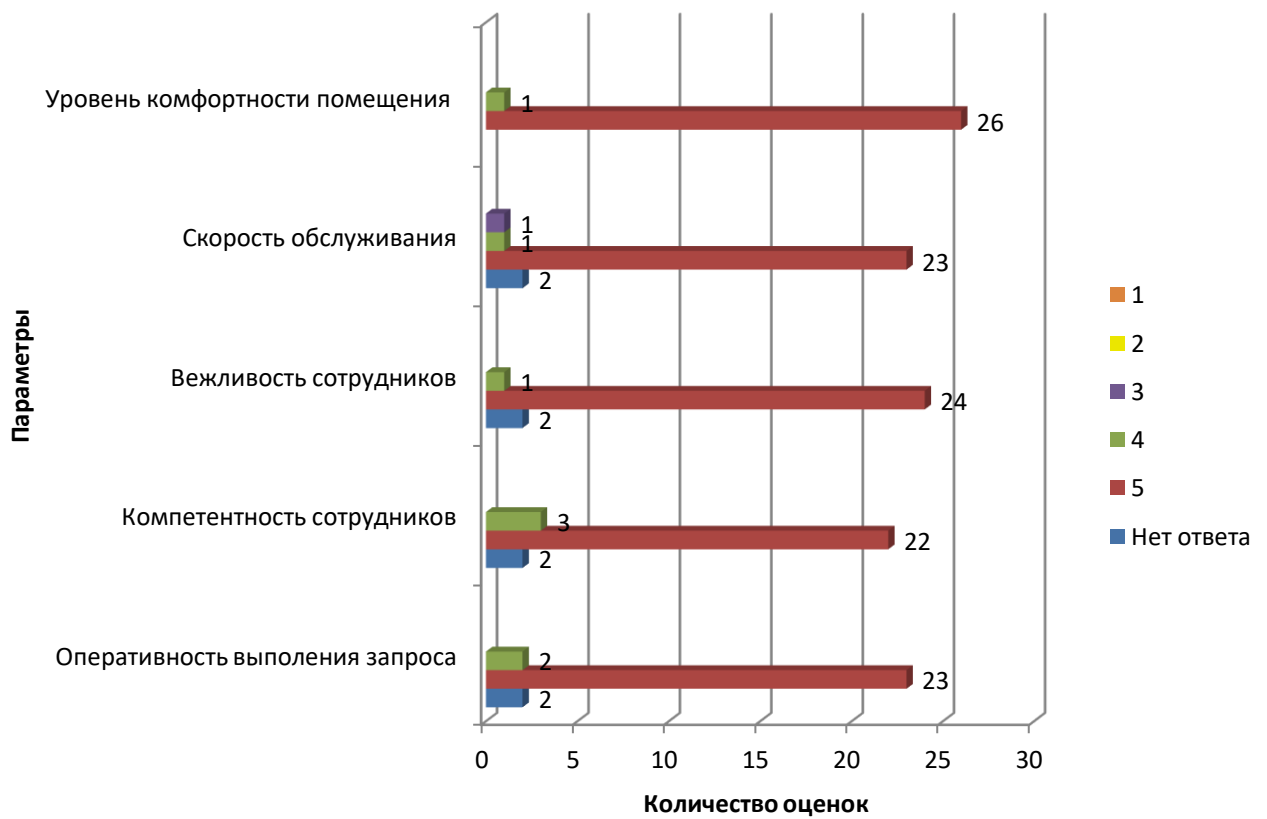


*Отдел искусств* оценили 27 респондентов.

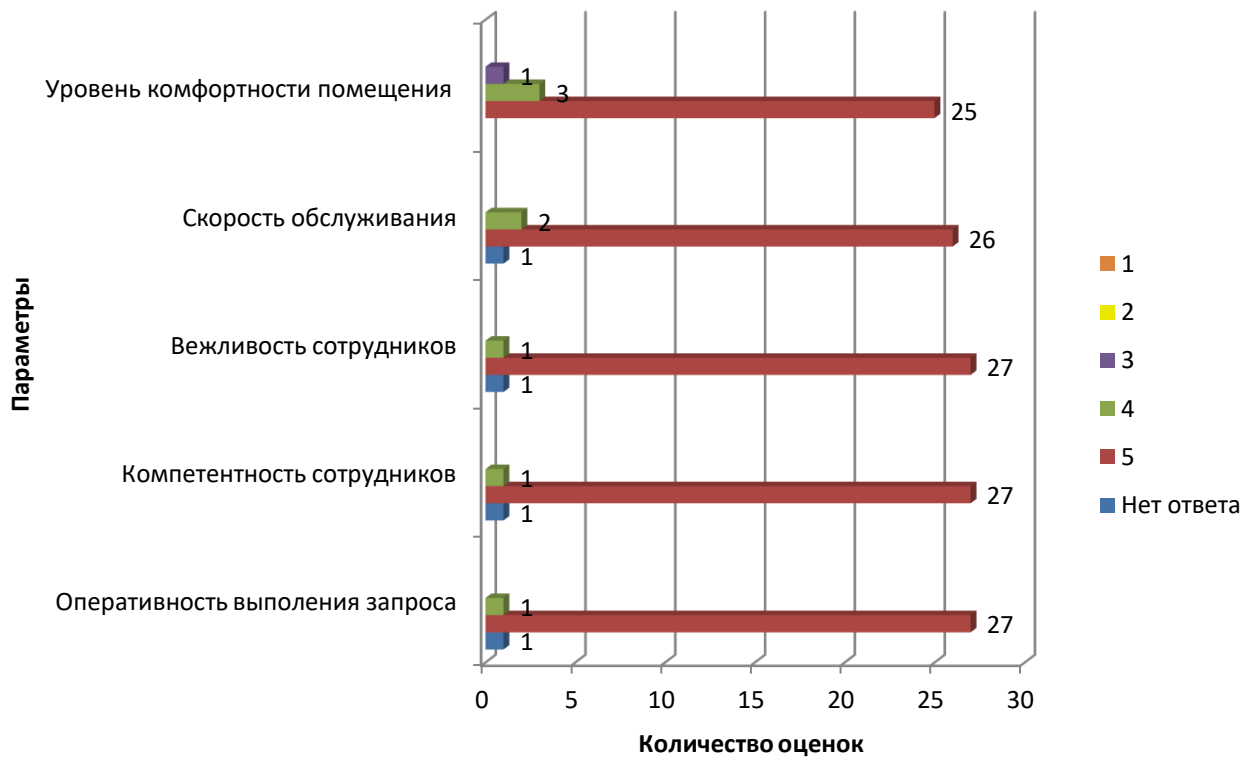




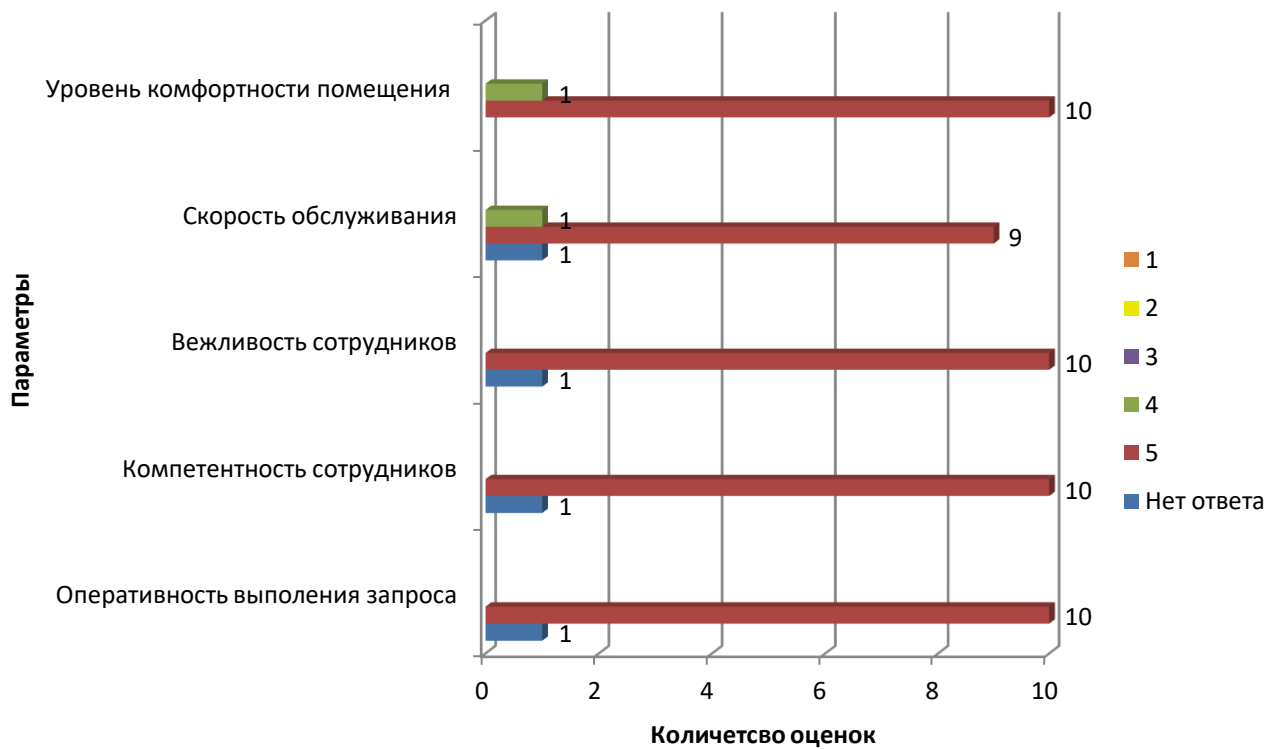
*Центр Атомграды России оценили 28 респондентов.*



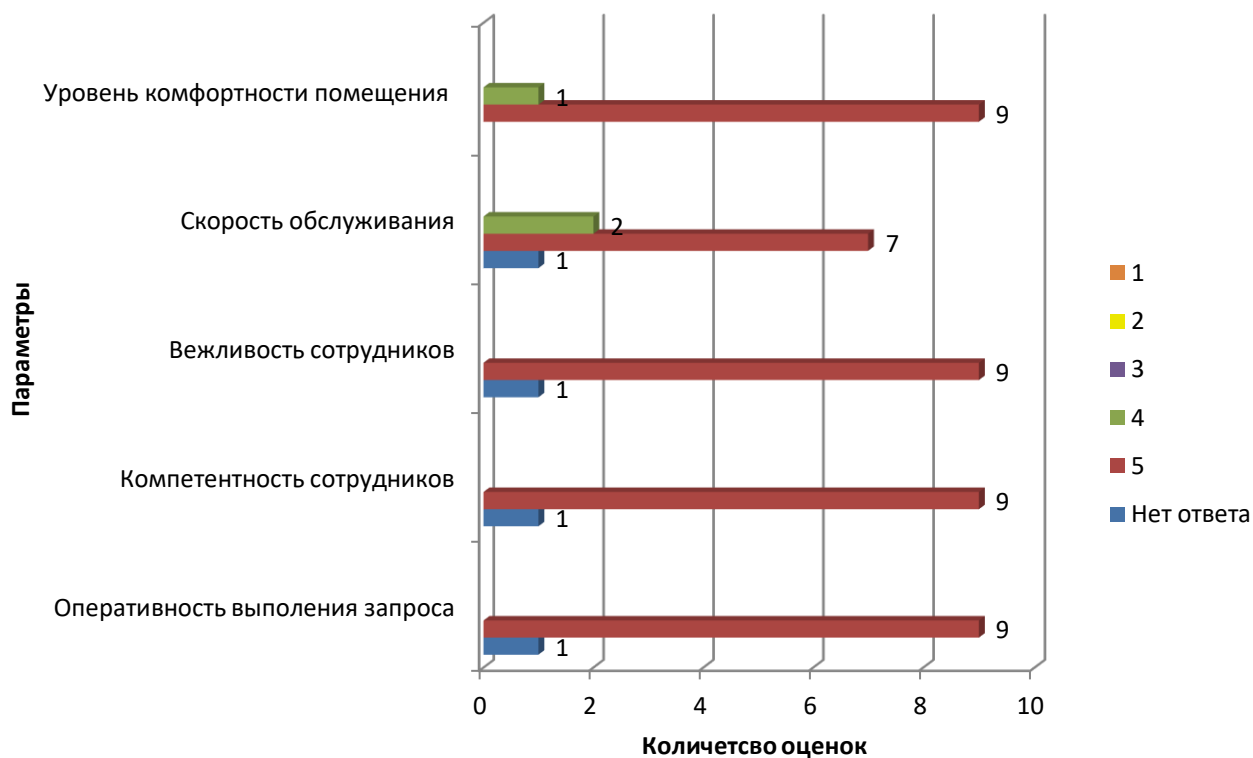
*Отдел литературы на иностранных языках оценили 30 респондентов.*



*Отдел культурных проектов и внешних связей* оценили 12 респондентов.

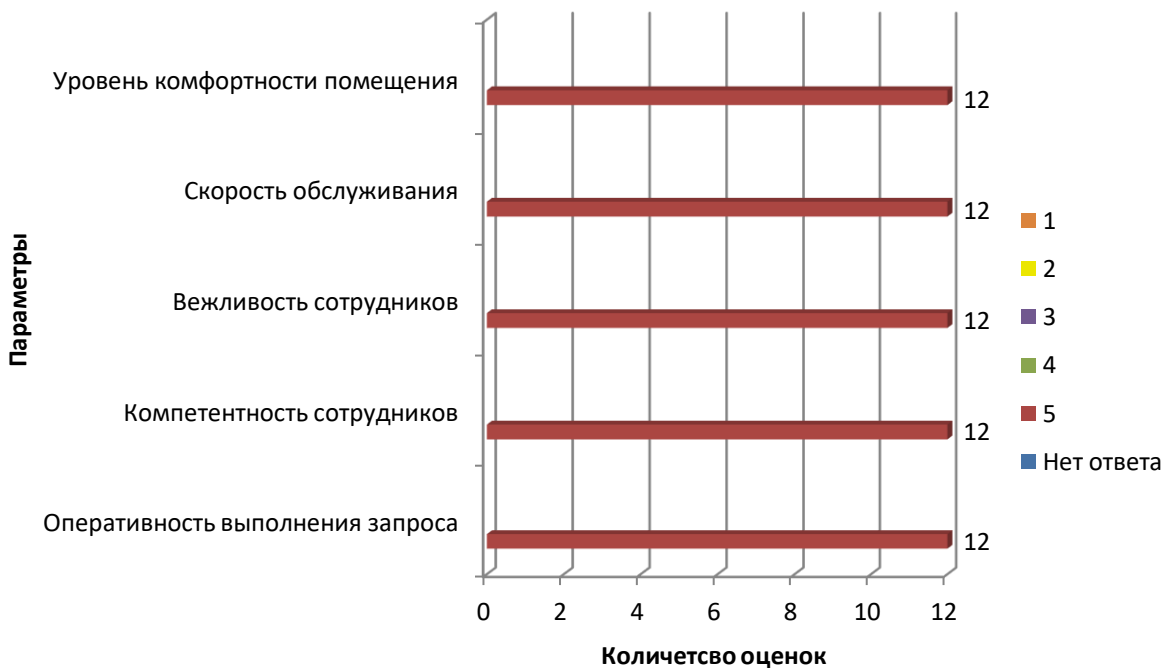


*Администрацию* оценили 10 респондентов.

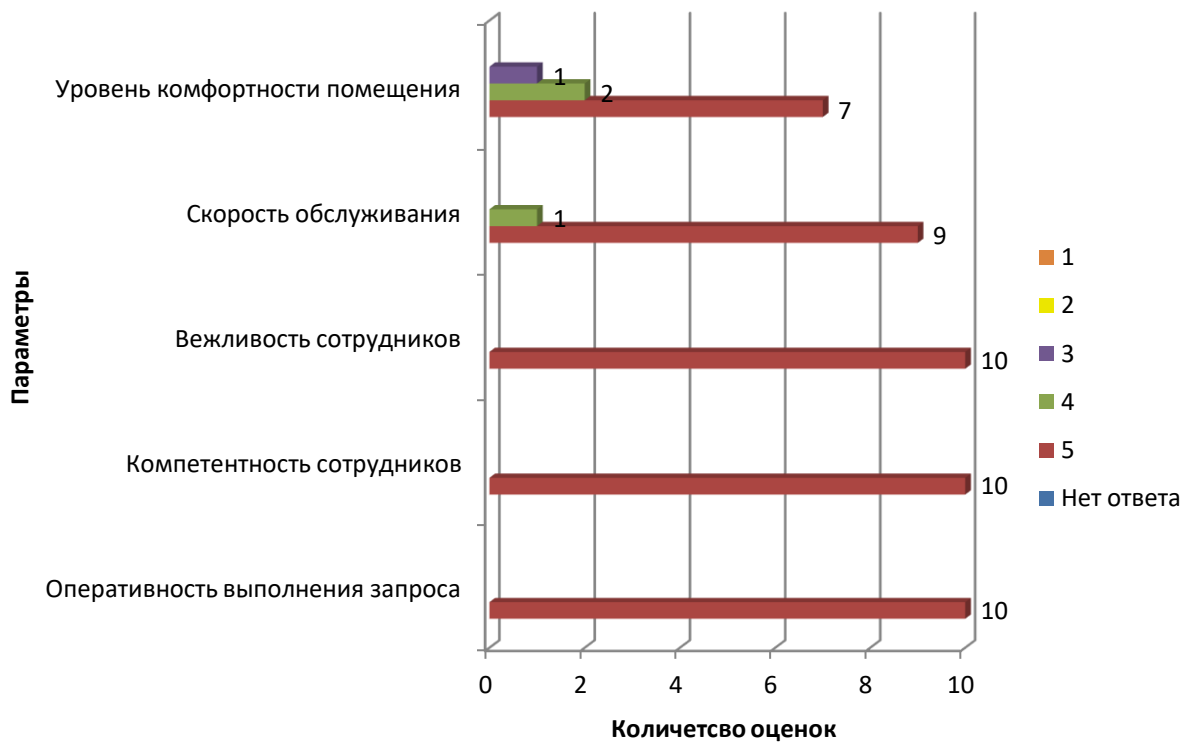


### Оценка работы филиалов МБУК «Публичная библиотека» НГО.

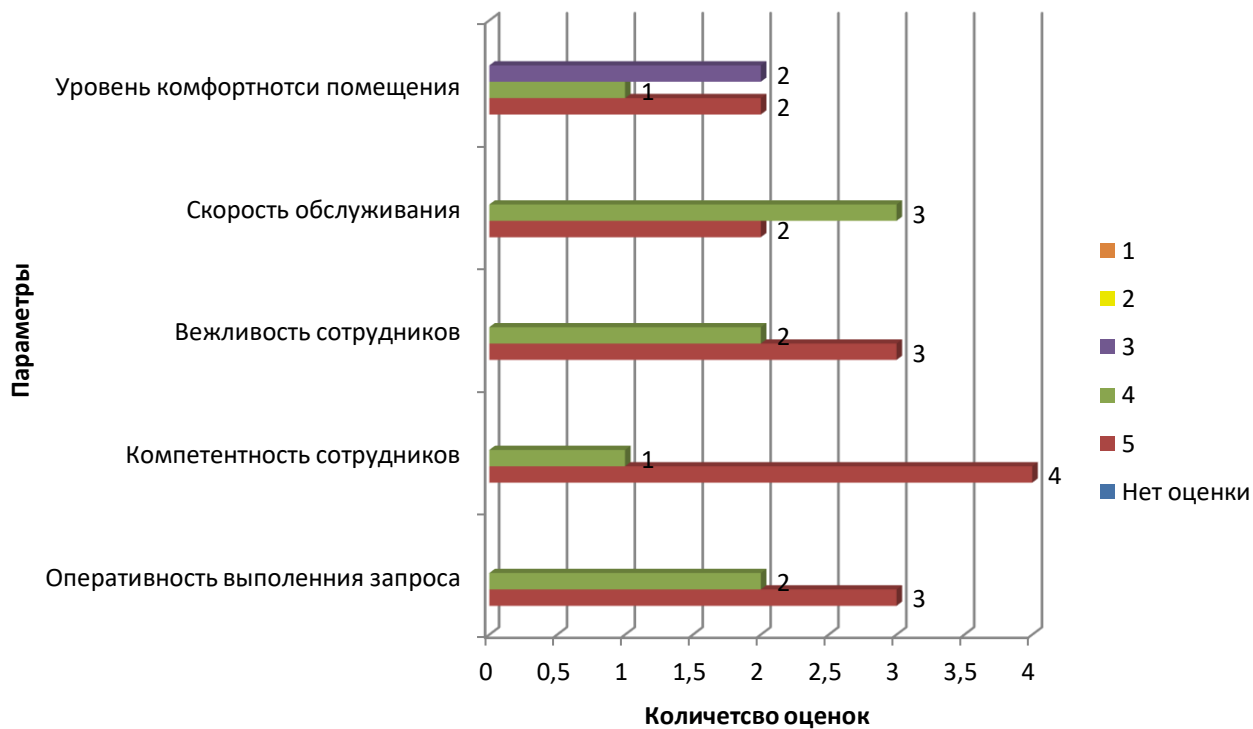
Филиал «Читай-город» Центр семейного чтения Росатома  
оценили 12 респондентов.



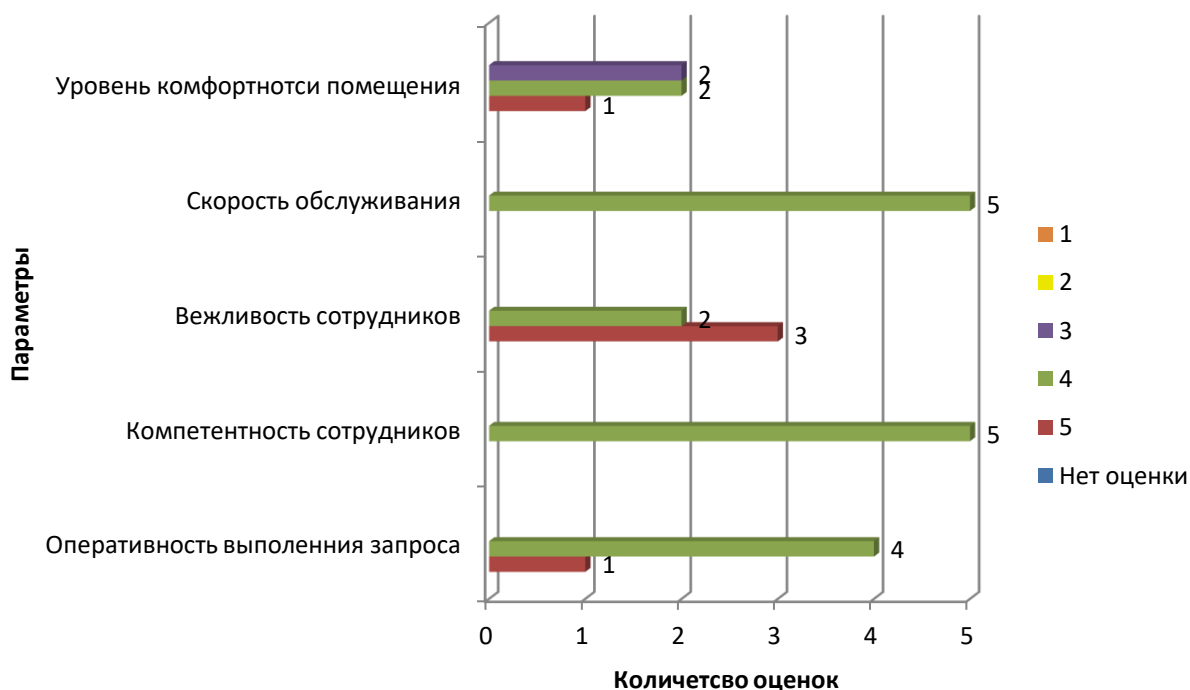
Филиал «Парковый» оценили 10 респондентов.



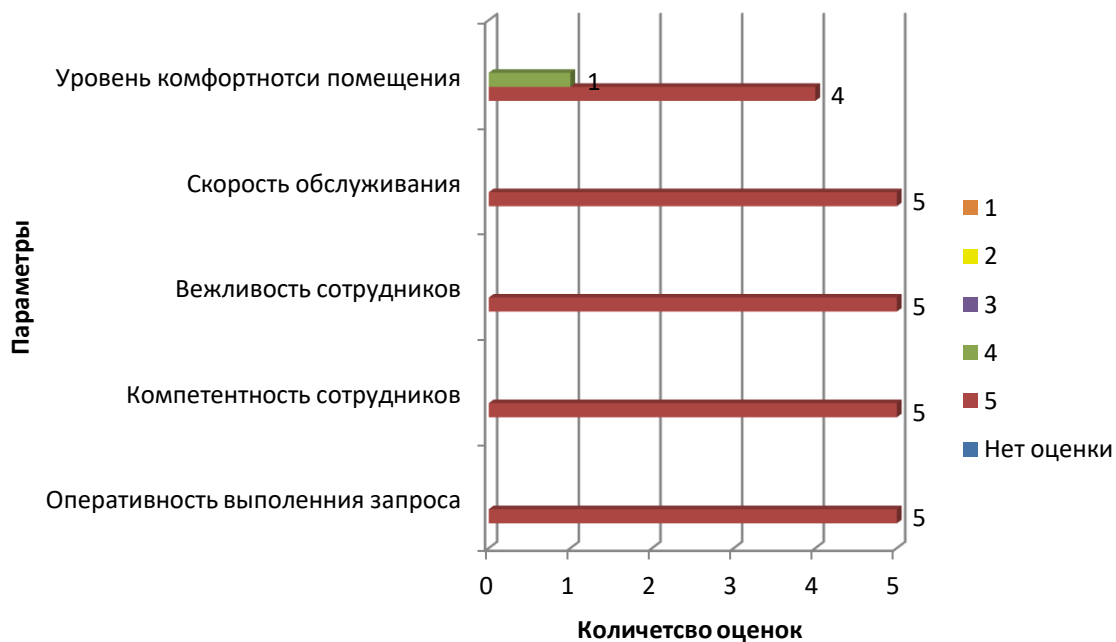
Филиал «Южный» оценили 5 респондентов.



### Филиал «Библиотека с.Тарасково»

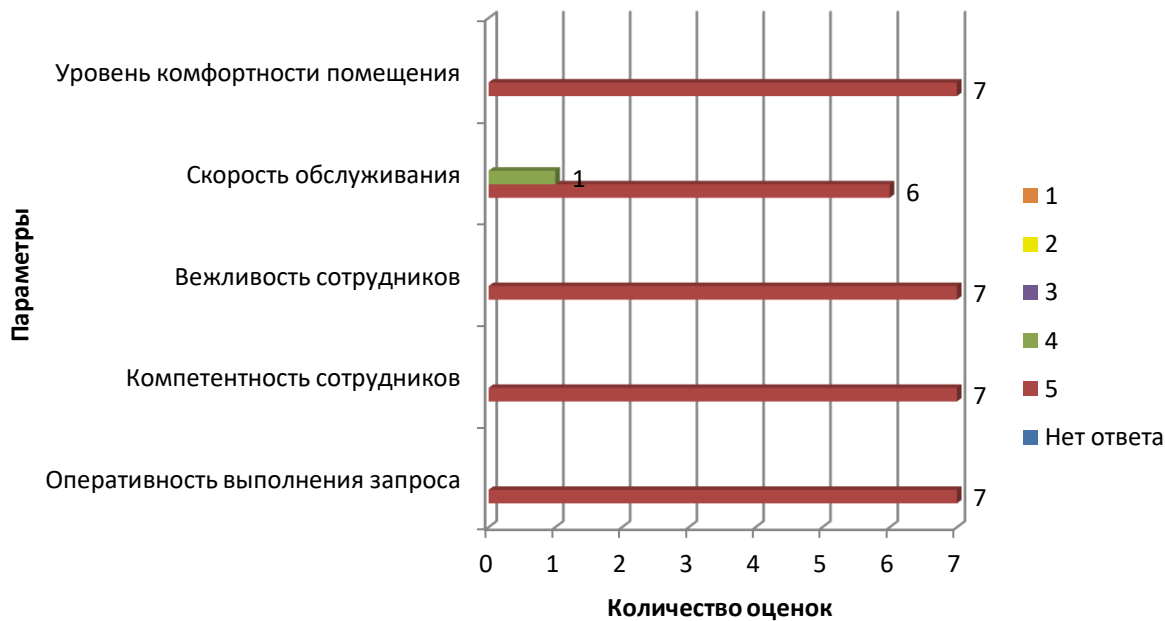


### Филиал «Библиотека д. Починок»

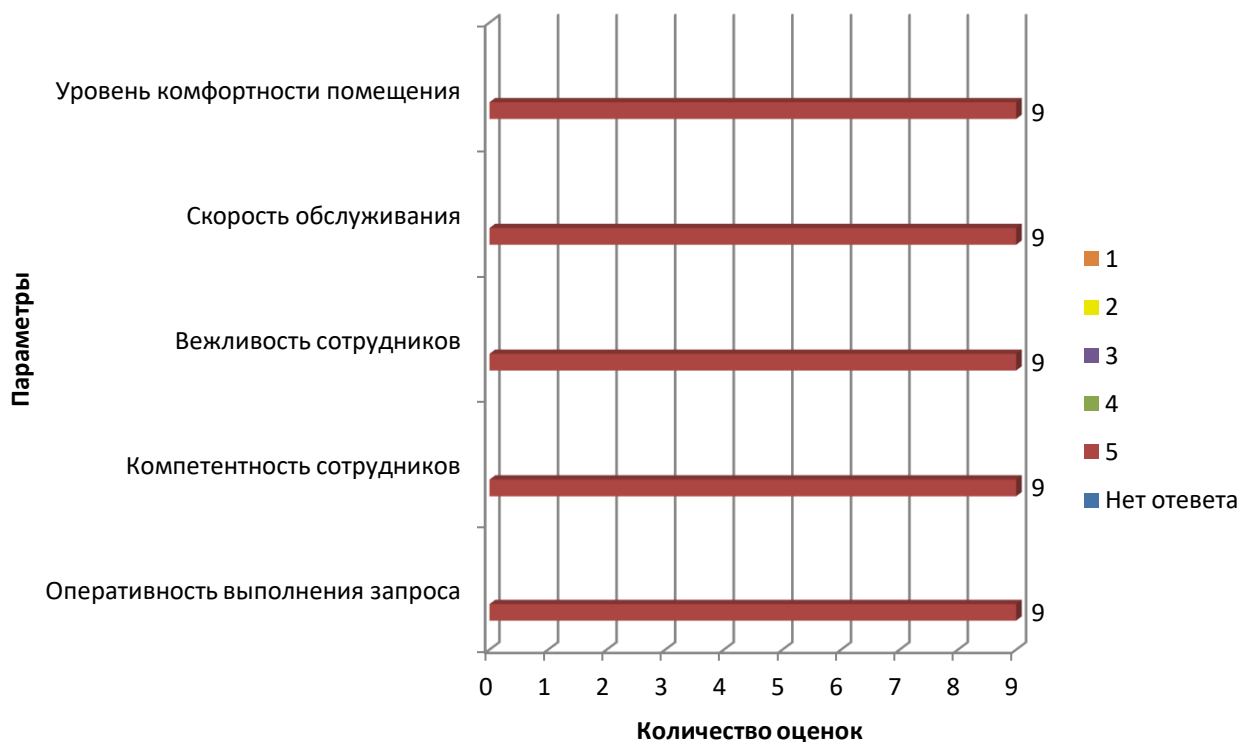


### Филиал «Детская библиотека».

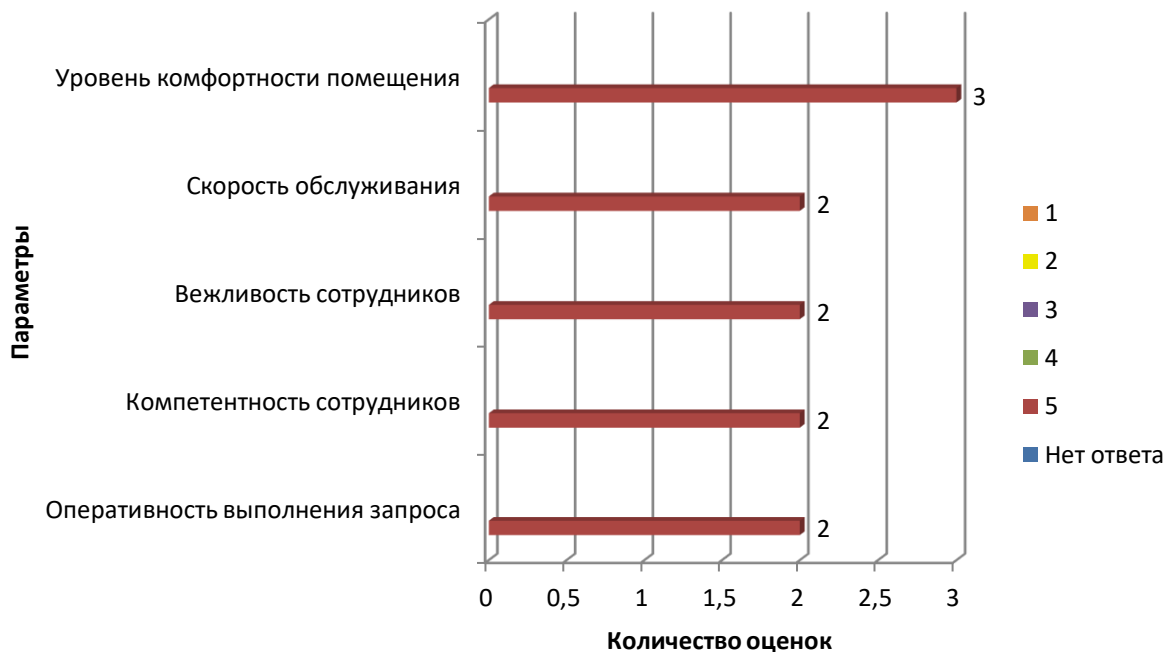
Юношеский абонемент филиала «Детская библиотека» оценили 7 респондентов.



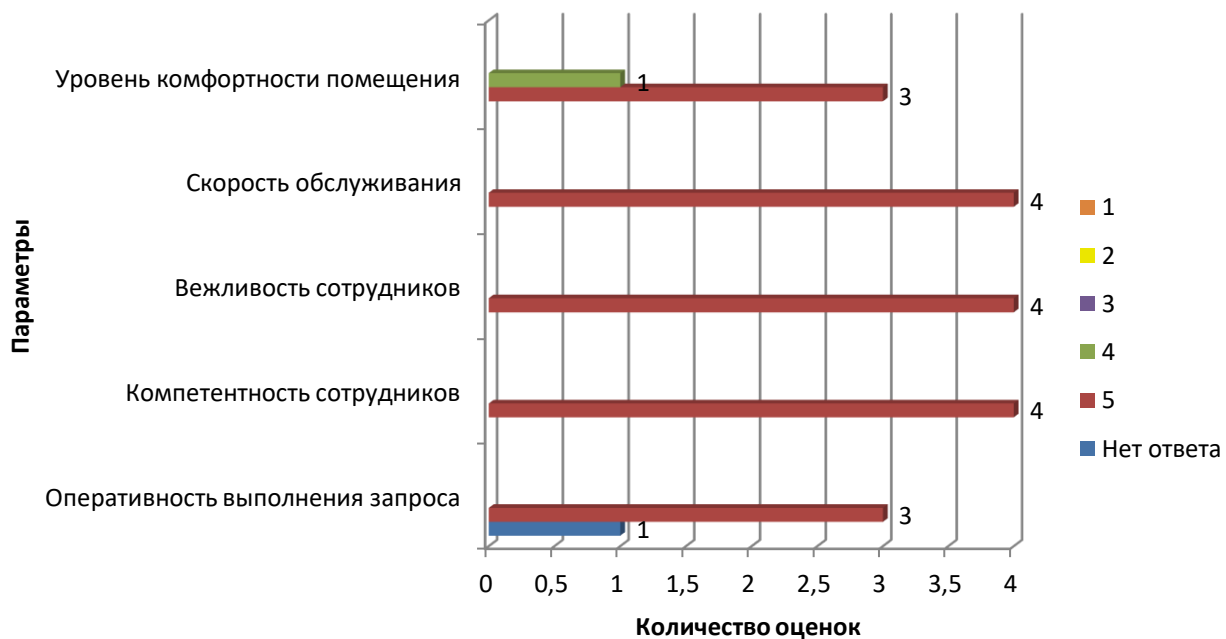
Детский абонемент филиала «Детская библиотека» оценили 9 респондентов.



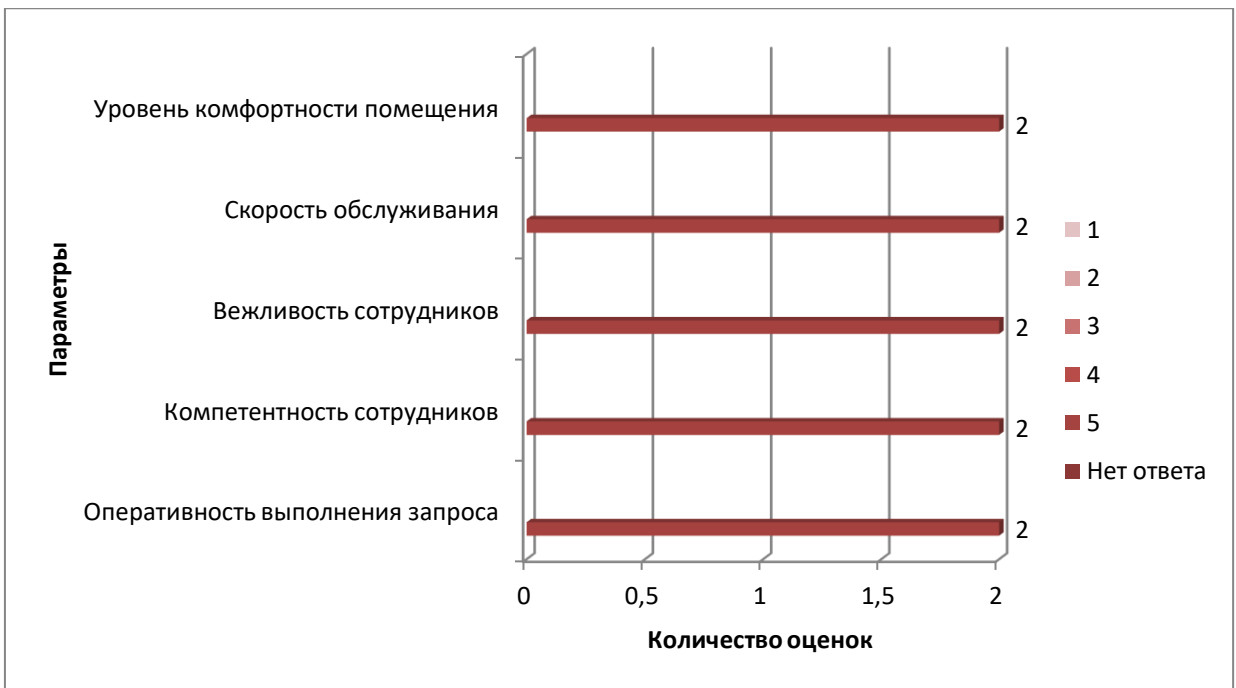
Молодежный центр «Омега» филиала «Детская библиотека» оценили 2 респондента.



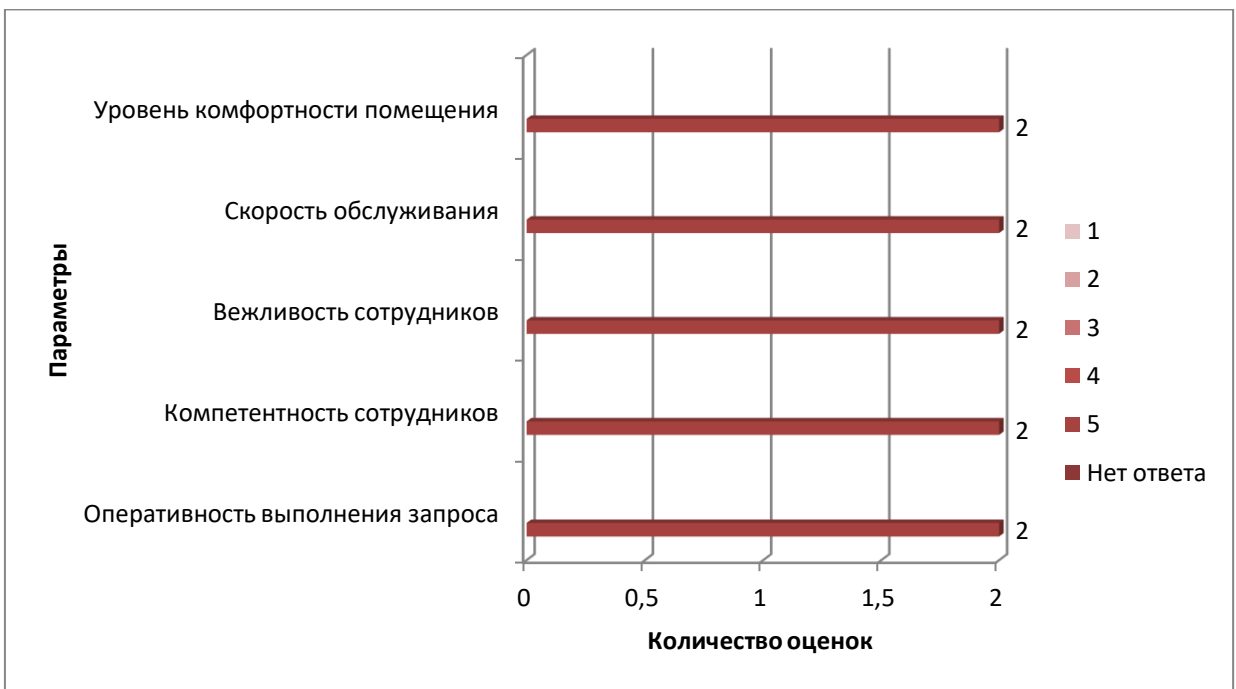
Центр общественного доступа к социально значимой информации филиала «Детская библиотека» оценили 4 респондента.



Центр патриотизма «Родина» филиала «Детская библиотека» оценили 2 респондента.

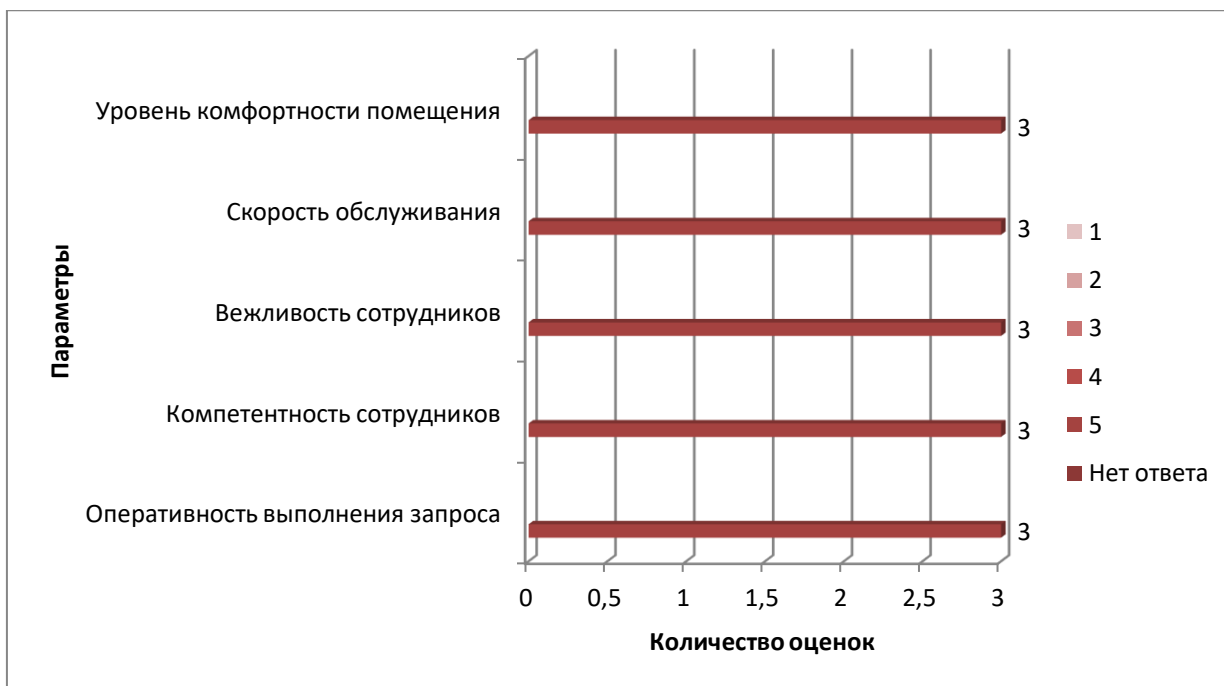


Отдел регистрации читателей филиала «Детская библиотека» оценили 2 респондента.

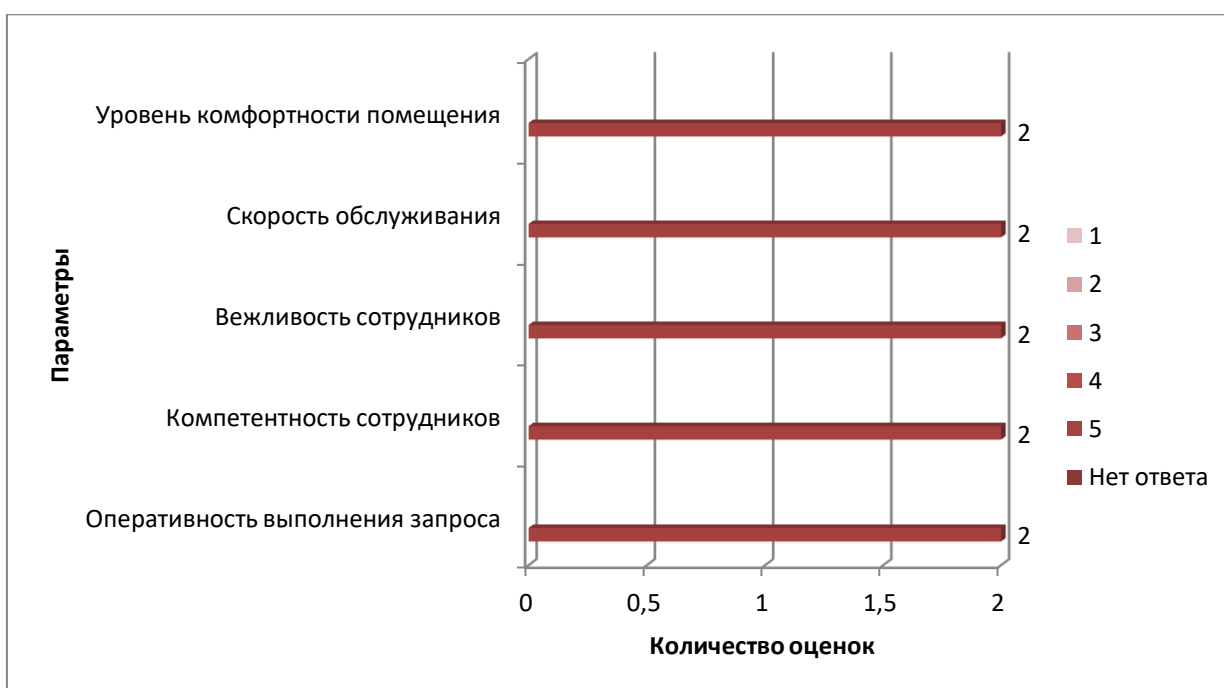


Дежурный библиограф филиала «Детская библиотека» оценили 3 респондента.





Администрация филиала «Детская библиотека» оценили 2 респондента.



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

Респонденты Центральной библиотеки предложили следующие услуги:

- Кофемашина
- Кулер с водой

- Буфет
- Множительная техника

**На последний девятый вопрос «Ваши предложения по совершенствованию услуг библиотеки» ответы следующие:**

- Больше фантастики
- Больше личного пространства в ЦОД
- Обустроить парковку для машин

В заключении можно сказать, что предоставляемые услуги и качество обслуживания МБУК «Публичная библиотека» НГО за **3 кв. 2017 г.** по мнению респондентов анкеты, оценивается в основном на 4 и 5 по пятибалльной шкале.