

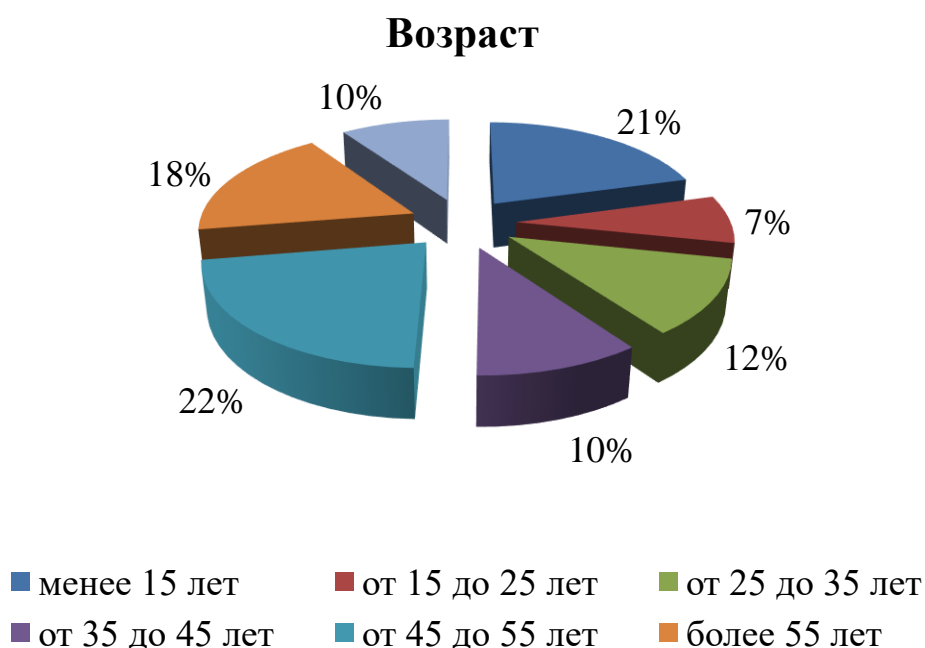
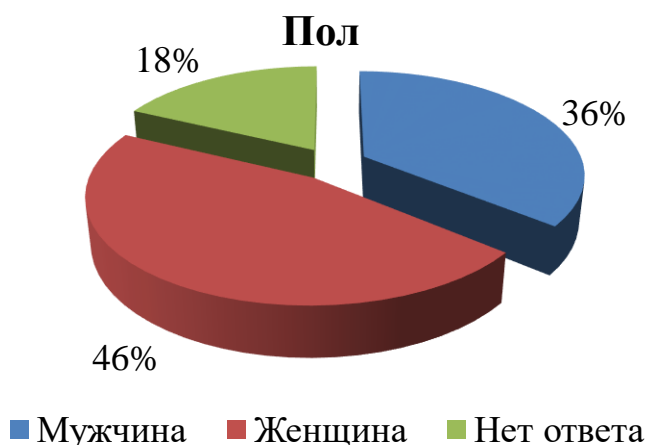
**Мониторинг
качества предоставляемых муниципальных услуг
МБУК «Публичная библиотека» НГО
за 1 кв. 2017 г.**

МБУК «Публичная библиотека» НГО с 6 по 20 марта 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.

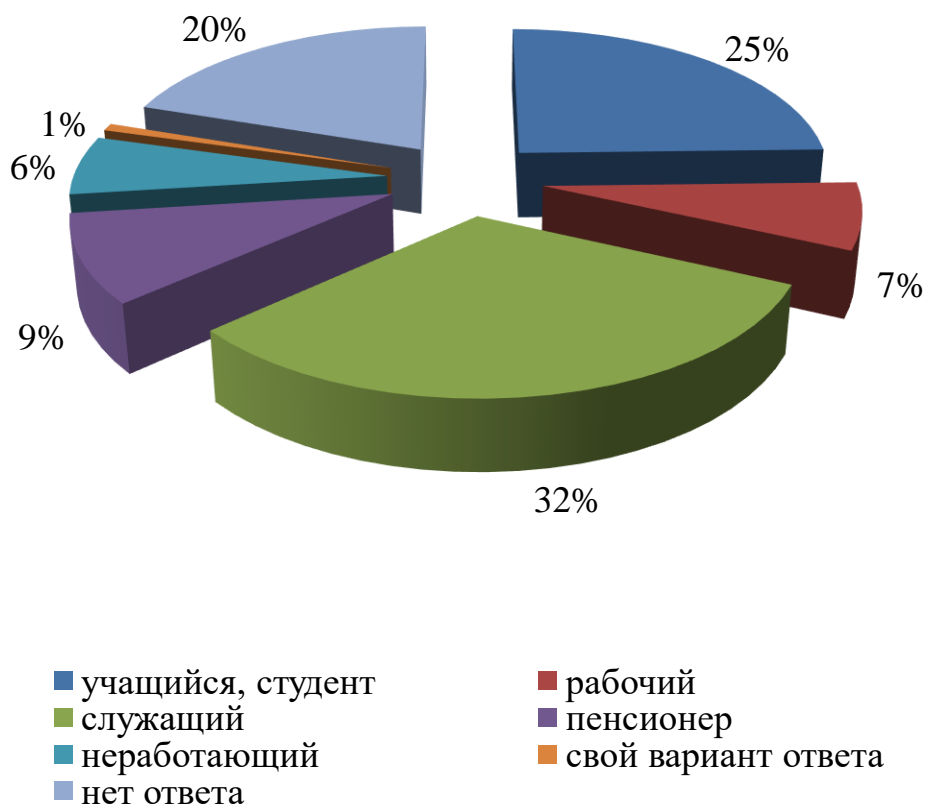
В опросе приняло участие 145 респондентов из них: 67 женщин, 52 мужчины, 26 не ответили на этот вопрос.



Наибольшее число опрошиваемых в возрасте менее 45-55 лет – 32 человека.

Возраст	Кол-во респондентов	Возраст	Кол-во респондентов
менее 15	30	45-55 лет	32
15-25 лет	11	более 55 лет	26
25-35 лет	17	нет ответа	14
35-45 лет	15		

Социальное положение

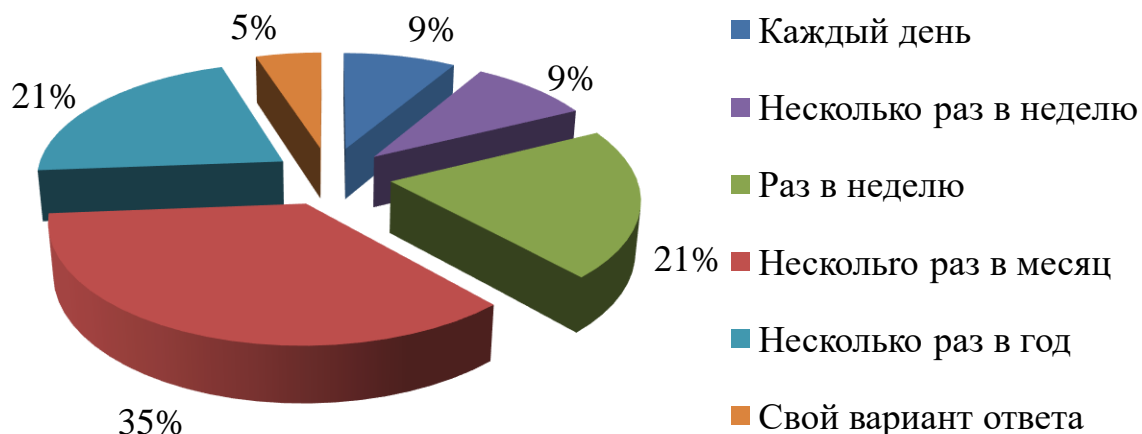


Социальное положение	Кол-во респондентов	Социальное положение	Кол-во респондентов
учащийся, студент	31	неработающий	8
рабочий	9	нет ответа	25
служащий	40	свой вариант ответа	1
пенсионер	12		

Переходим непосредственно к анкете.

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

Посещение библиотеки

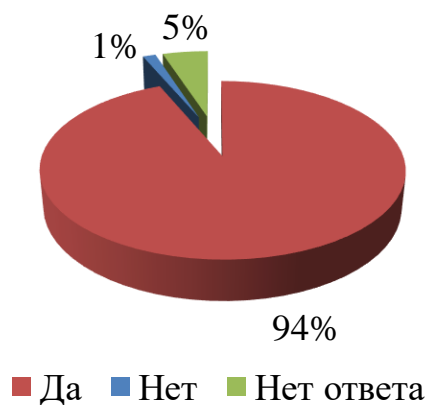


Большинство респондентов выбрали ответ «Несколько раз в месяц» - 50 человек. Несколько раз в год библиотеку посещает 30 респондентов, 29 человек бывает в библиотеке один раз в неделю. Несколько раз в неделю в библиотеке бывает 13 респондентов, 12 человек из 145 посещают библиотеку каждый день.

Четыре респондента предложили свой вариант ответа:

- По-разному
- По необходимости
- Раз в 2 месяца

На **второй вопрос** анкеты «Удовлетворяет ли Вас режим работы библиотеки?» большинство респондентов - 132 человека ответили, что их устраивает режим работы библиотеки, 2 - что не устраивает. 11 респондентов оставили этот вопрос без ответа.



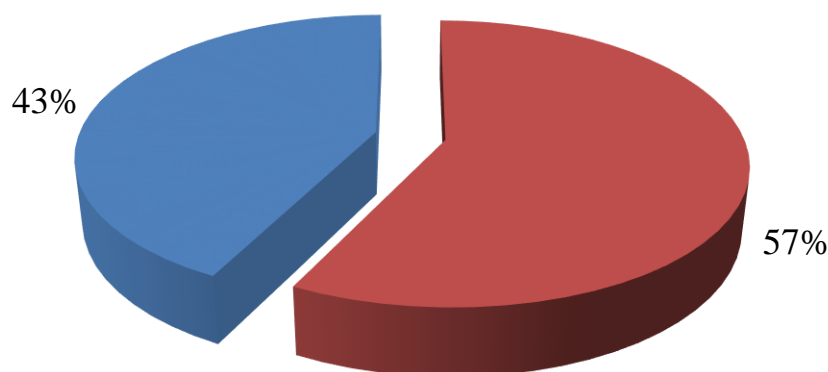
На третий вопрос «Если нет, то какой режим работы библиотеки устроил бы Вас?» ответил только один опрошенный и предложил вариант работы библиотеки с 10:00.

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

- Отрытый доступ к фондам – 80
- Реклама библиотечно-информационных услуг – 20
- Бесплатный доступ к сети Интернет – 75
- Квалифицированные и доброжелательные сотрудники – 68
- Выставки (книжные, художественные и т.д.) – 52
- Массовые мероприятия (беседы, праздники, литературные вечера и т.д.) – 40
- Универсальность фондов – 34
- Хороший справочный аппарат – 16
- Техническое оснащение (возможность распечатать, сделать копию документа) – 20
- Клубы по интересам – 8
- Межбиблиотечный абонемент, электронная доставка документов – 6
- Социальные медиа библиотеки (соцсети, блоги и т.д.) – 23

3 респондента не ответили на этот вопрос.

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



■ Все устраивает ■ Не устраивает

Здесь также можно было отметить несколько вариантов ответа. Наиболее популярные варианты ответа - «Мало нужной литературы» - 36 голосов и «Проблемы с копированием» - 23 голоса.

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

Другие варианты отмеченные респондентами из Центральной библиотеки:

- Плохие условия для работы – 1
- Качество библиографического обслуживания -1

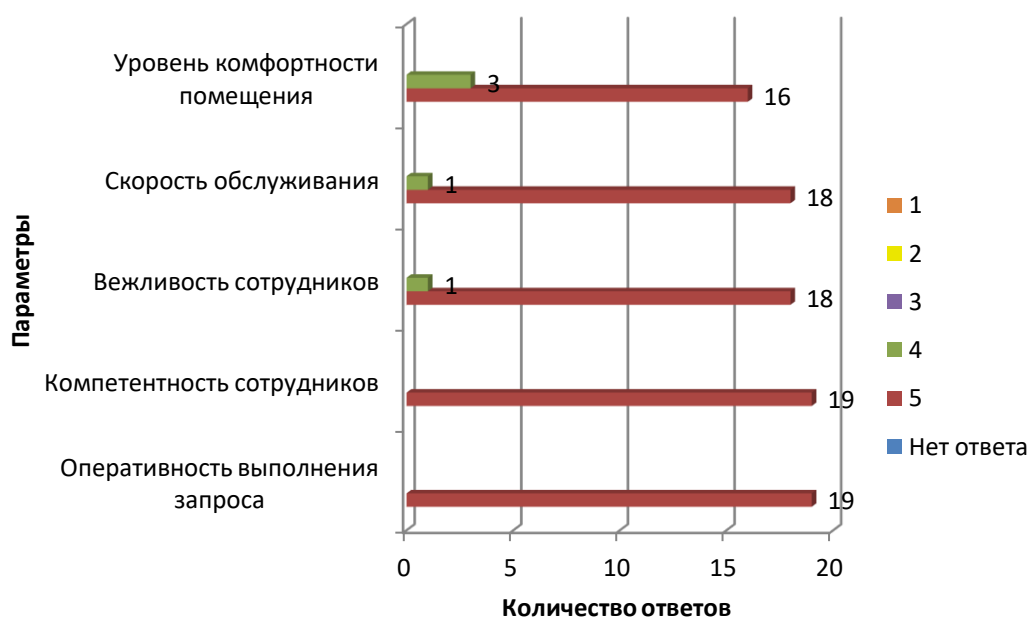
Респондент из «Центральной библиотеки» предложили свой вариант ответа:

- Нет скайпа

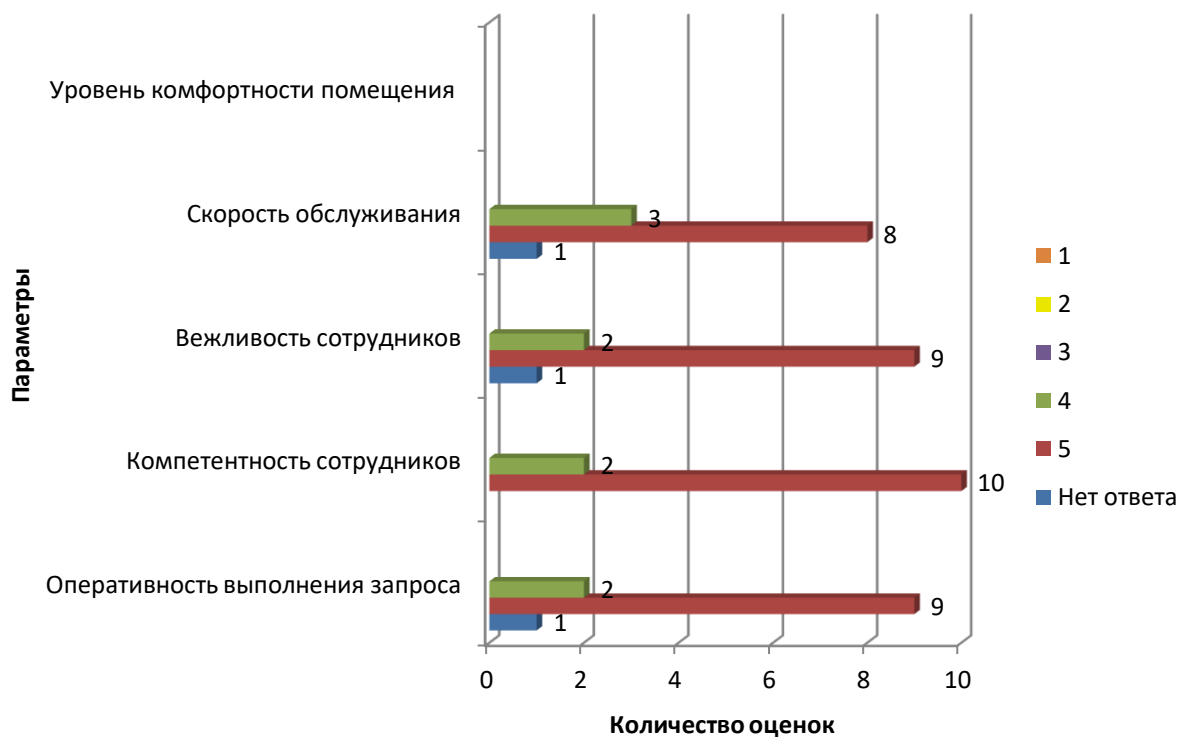
Шестой вопрос «Оценка уровня работы в филиалах и отделах библиотеки».

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

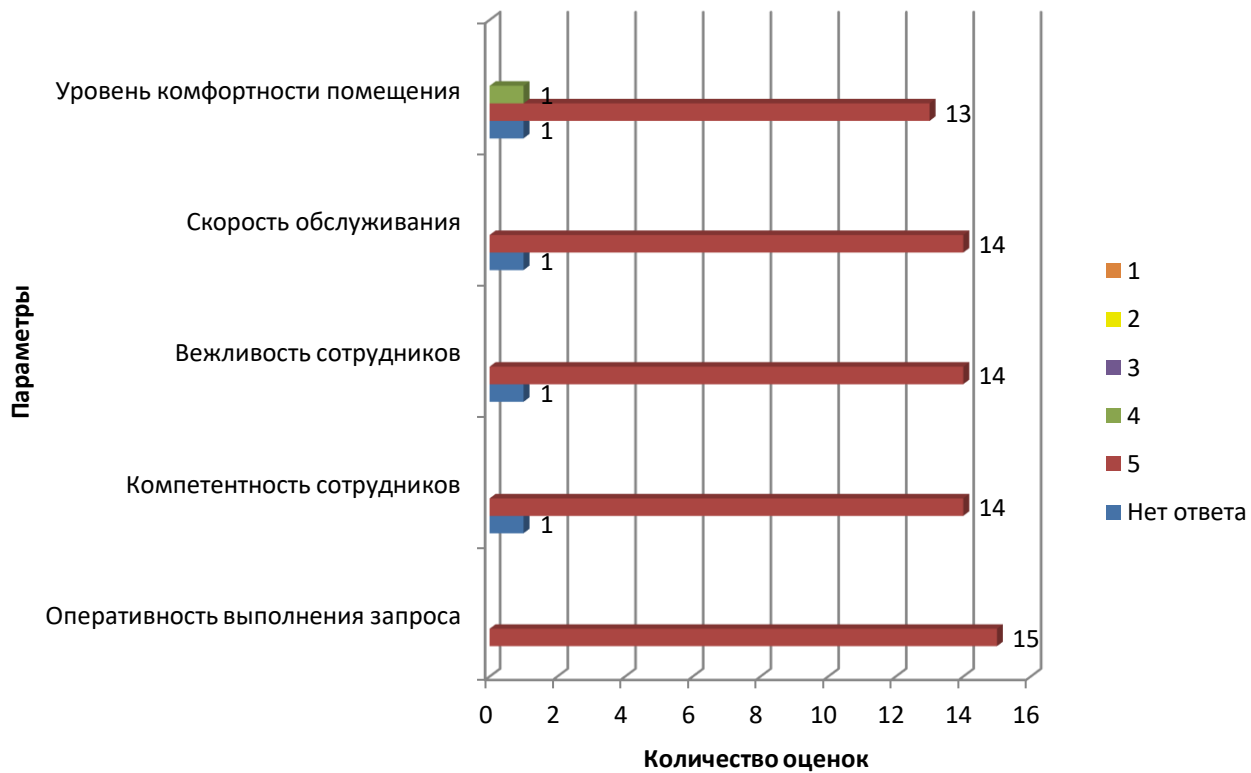
Отдел регистрации читателей - оценили 19 респондентов.



Зал делового чтения оценили 12 респондентов.



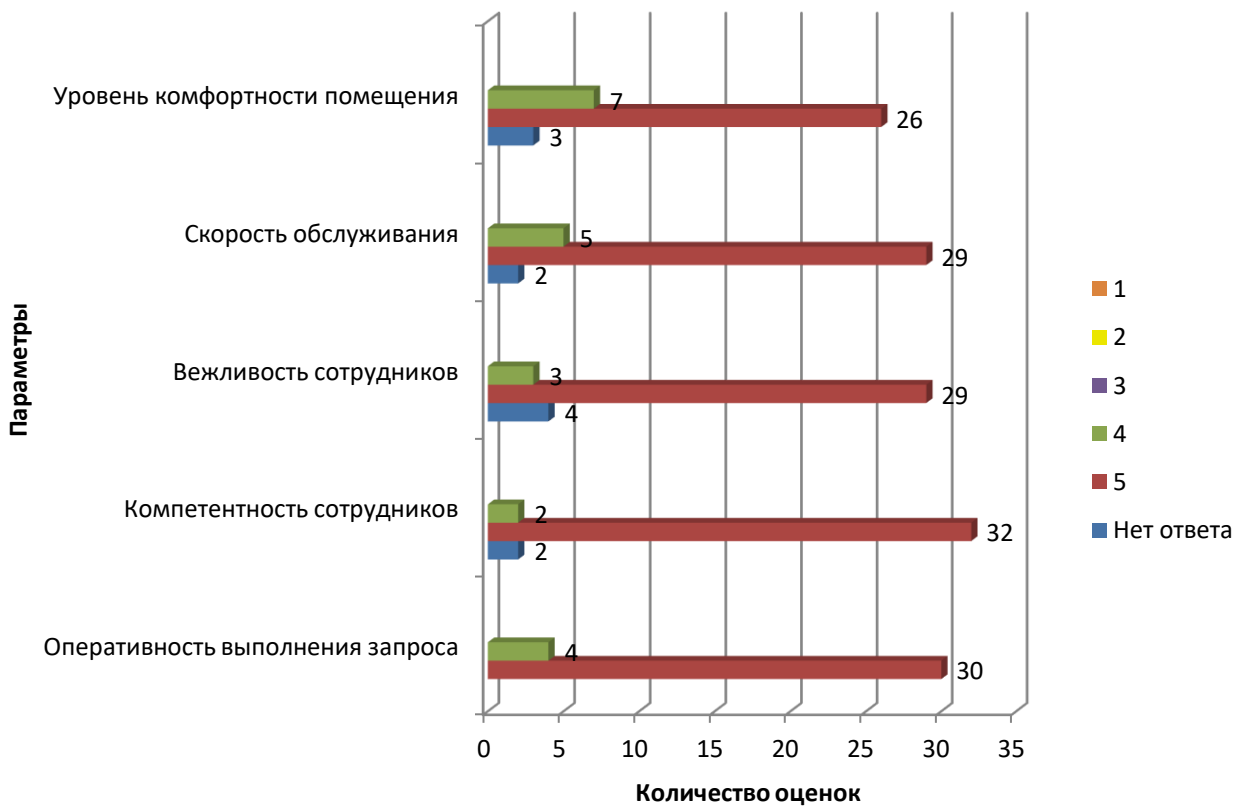
Отдел интеллектуального отдыха оценили 15 респондентов.



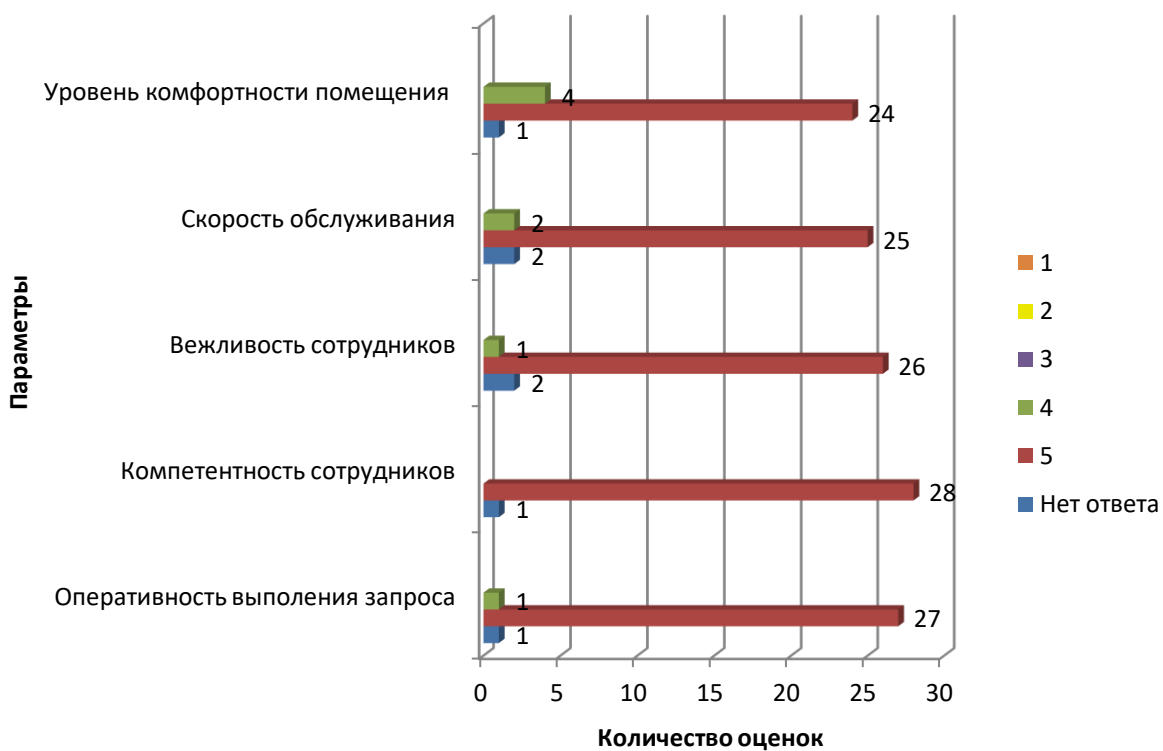
Центр общественного доступа к социально значимой информации оценили 33 респондента.



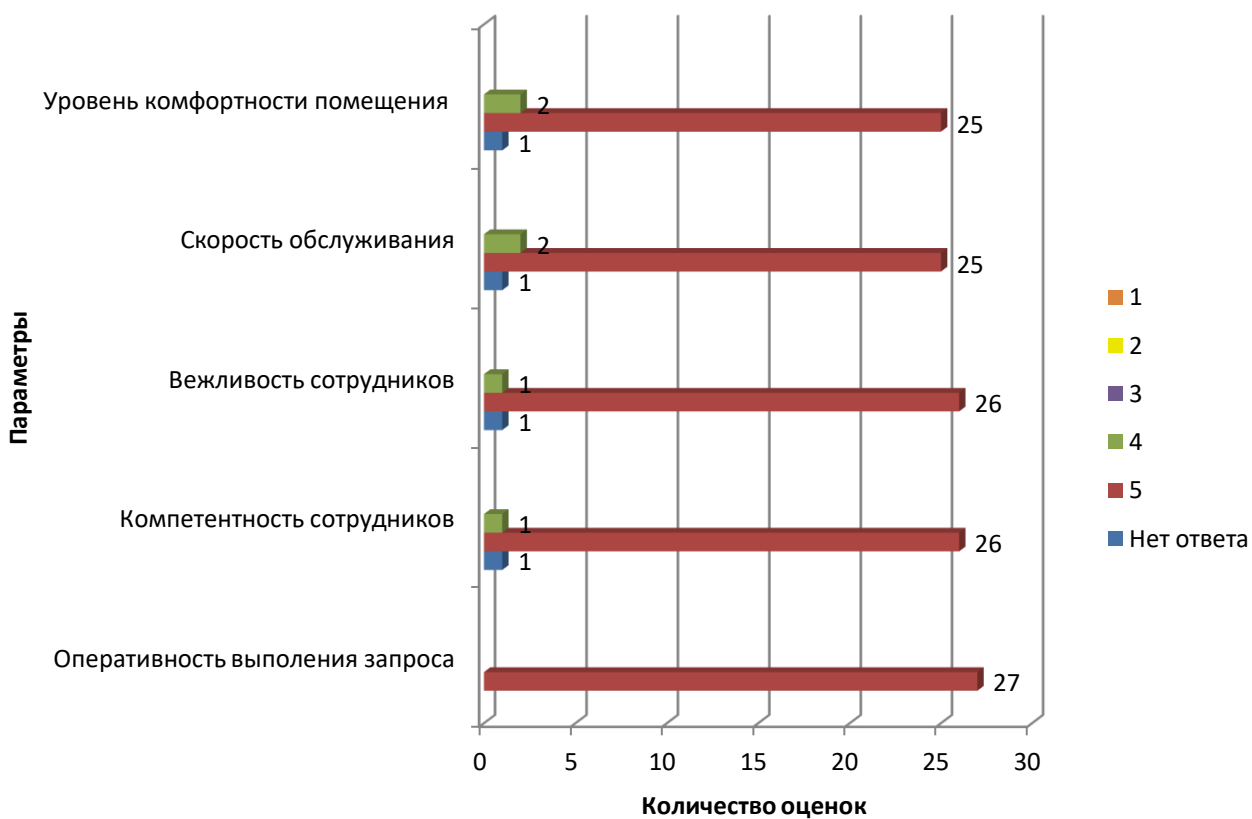
Зал универсальных фондов оценили 36 респондентов.



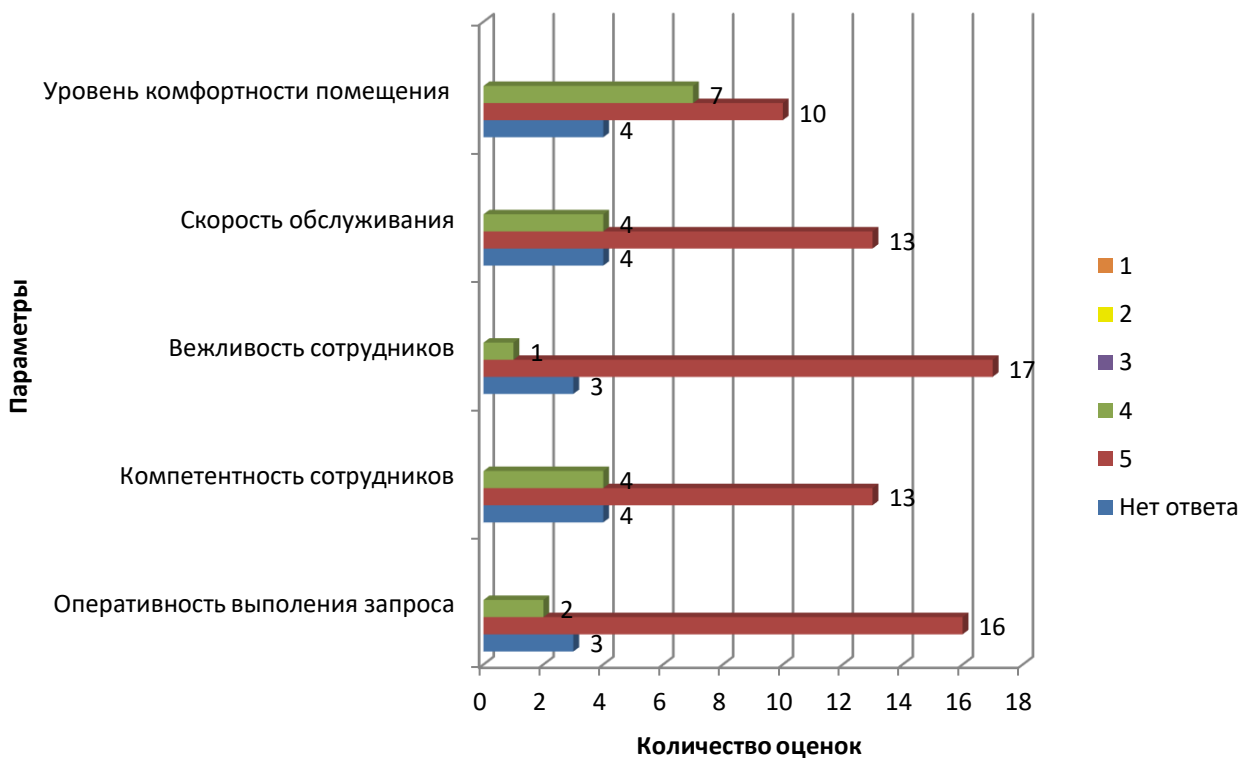
Отдел искусств оценили 29 респондентов.



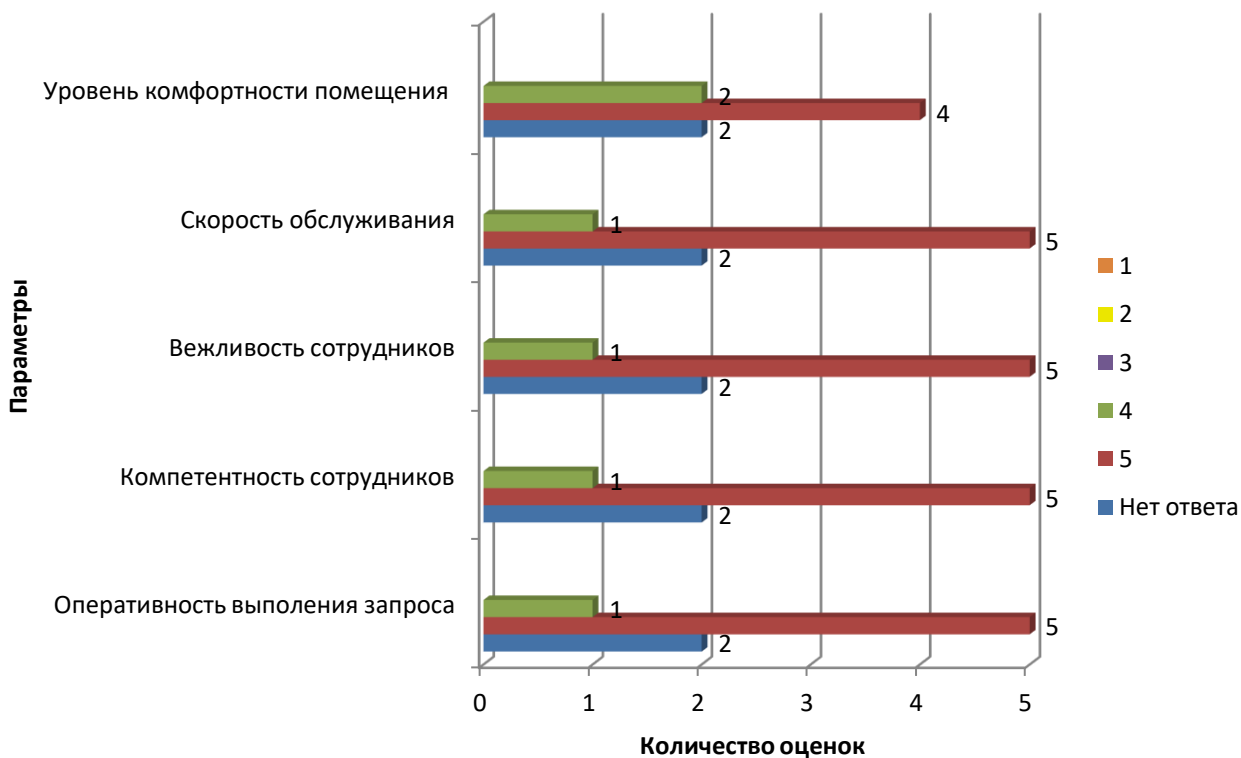
НПЦ «Атомграды России» оценили 28 респондентов.



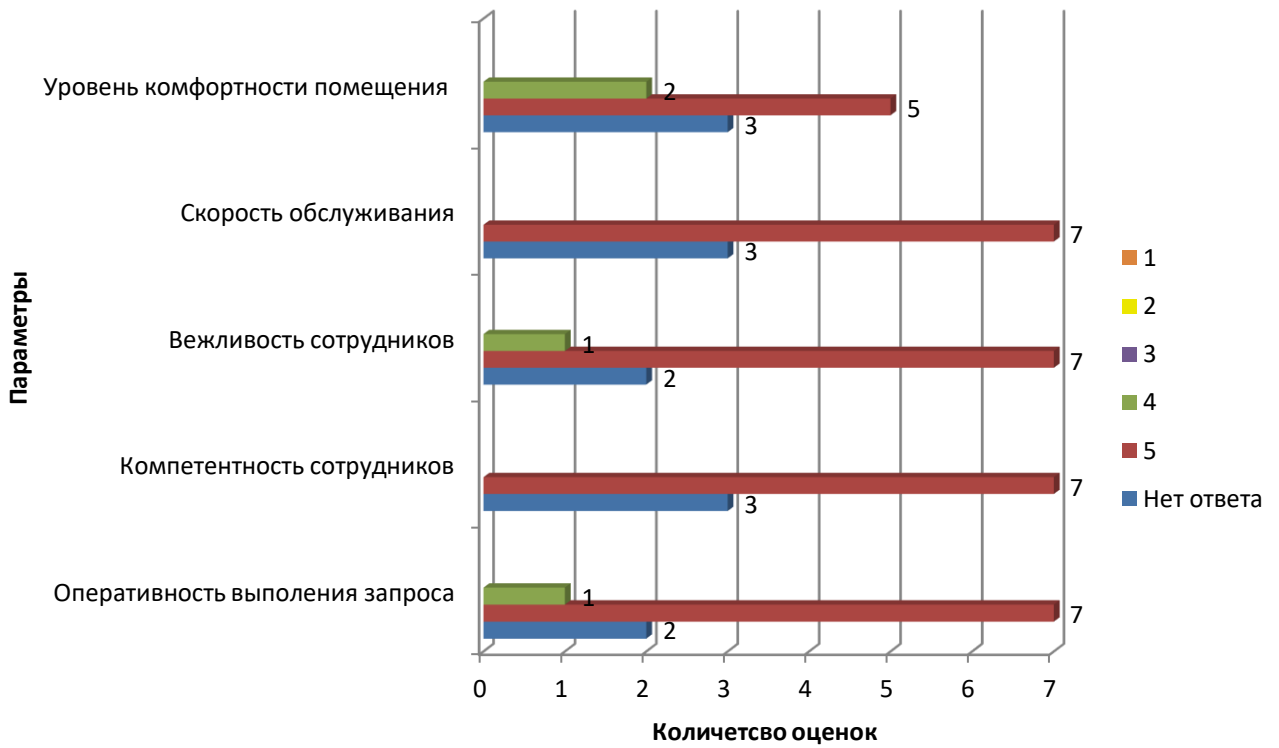
Отдел литературы на иностранных языках оценил 21 респондент.



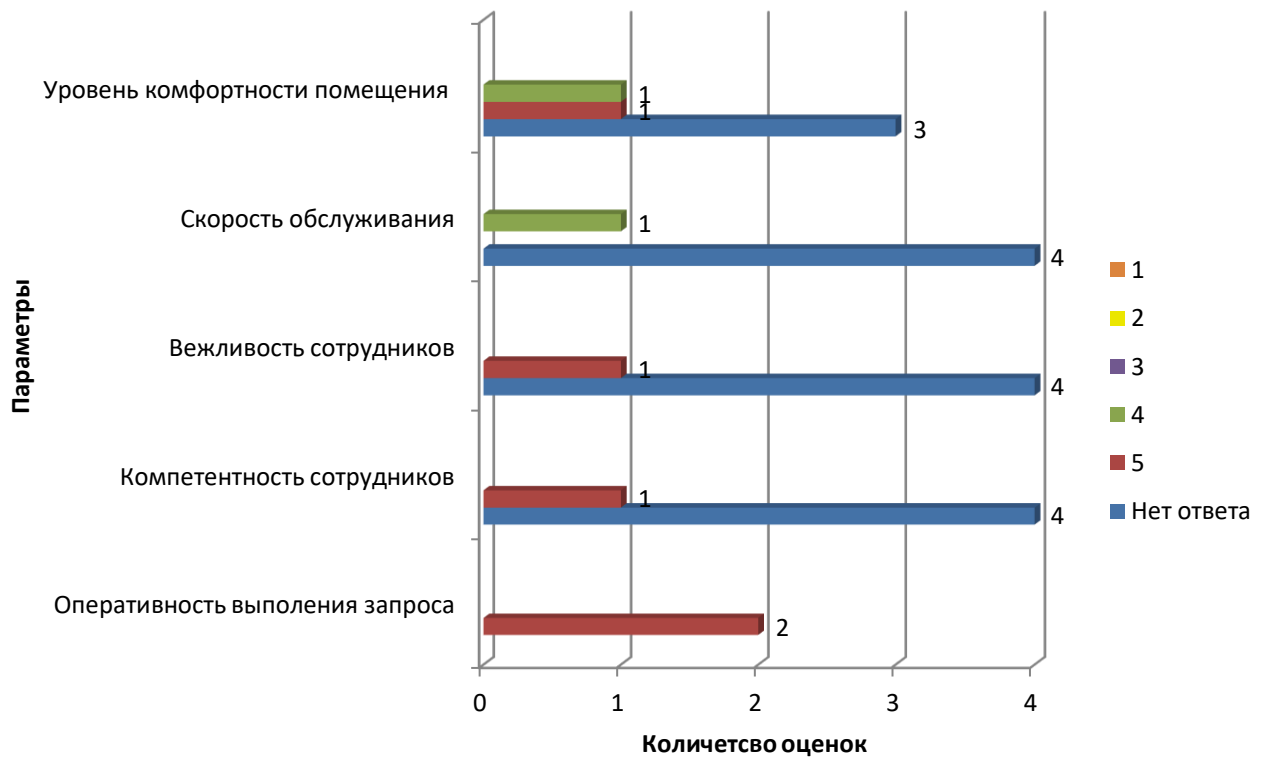
Региональный культурно-просветительский центр Иностранки оценили 8 респондентов.



Отдел культурных проектов и внешних связей оценили 10 респондентов.

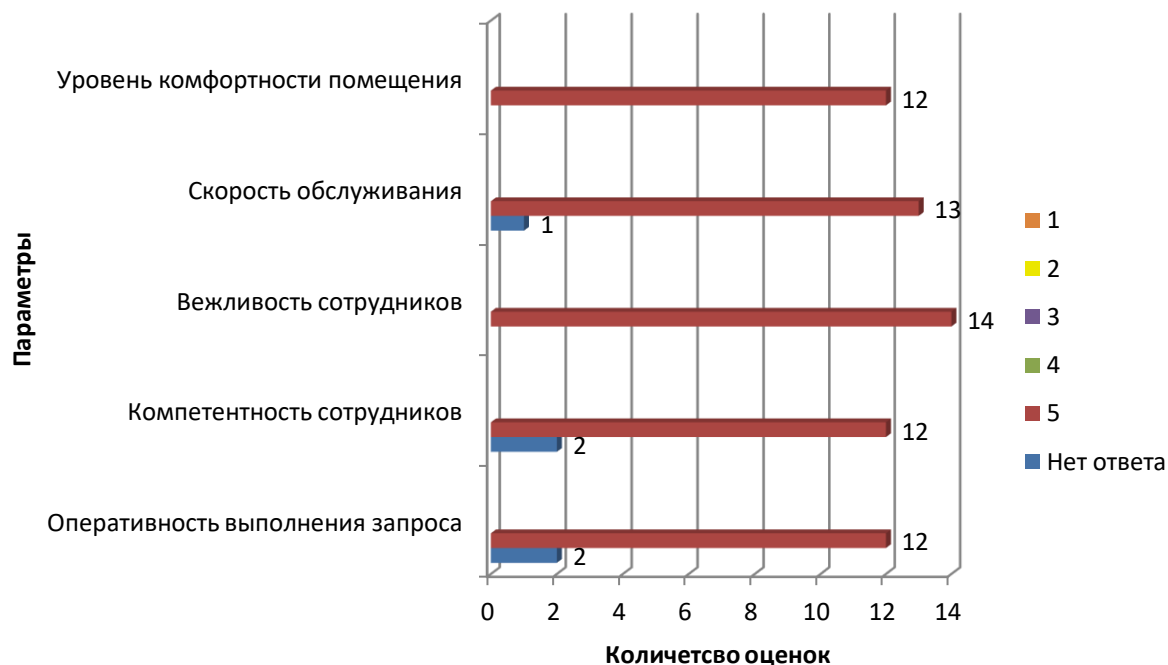


Администрацию оценили 5 респондентов.

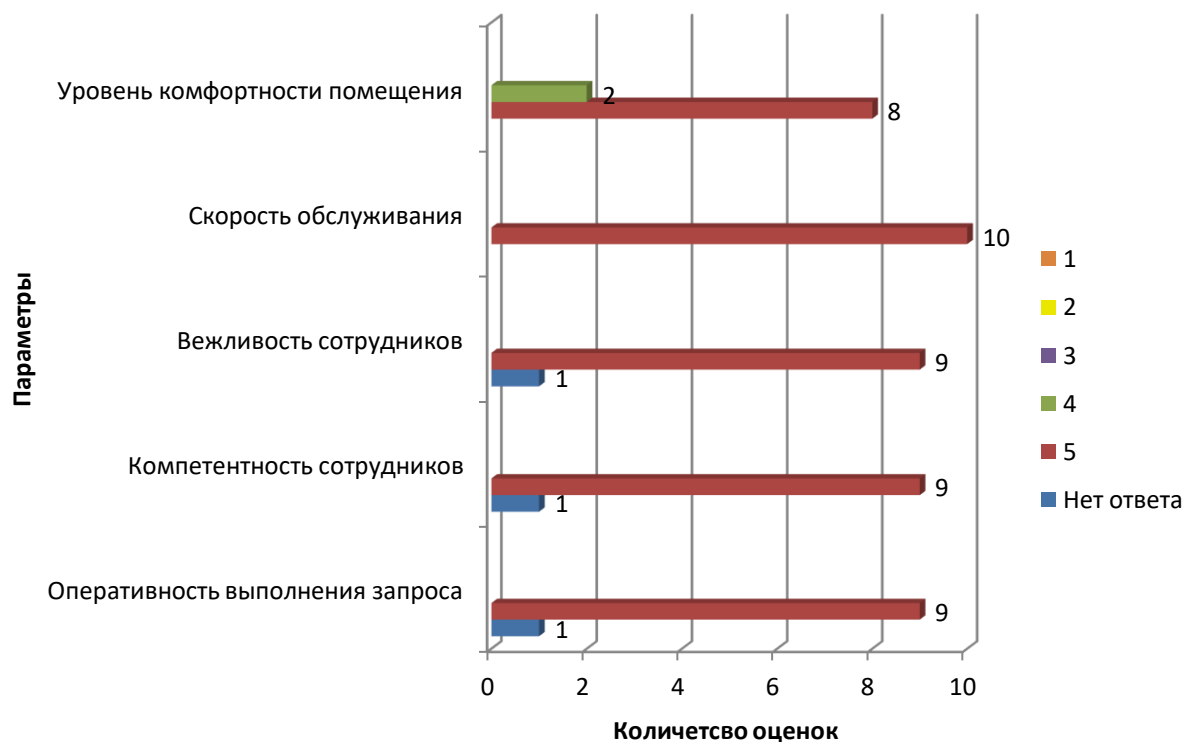


Оценка работы филиалов МБУК «Публичная библиотека» НГО.

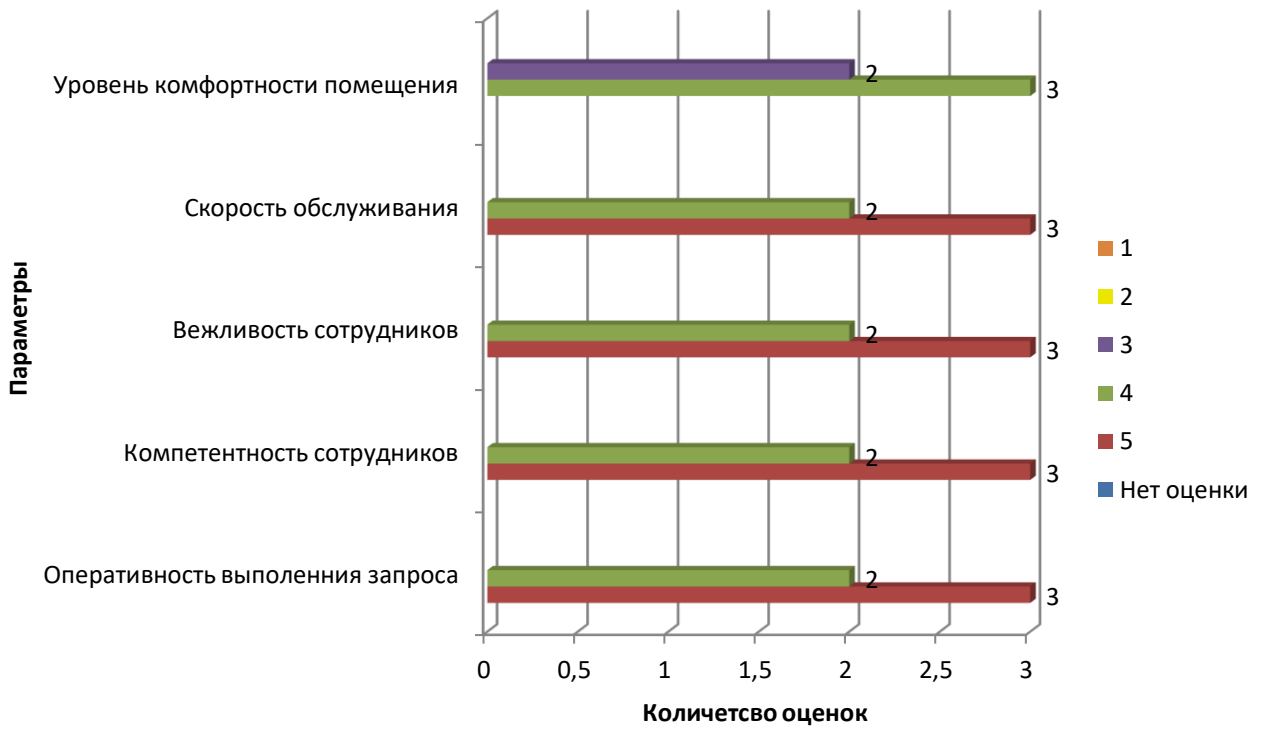
Филиал «Читай-город» Центр семейного чтения Росатома оценили 15 респондентов.



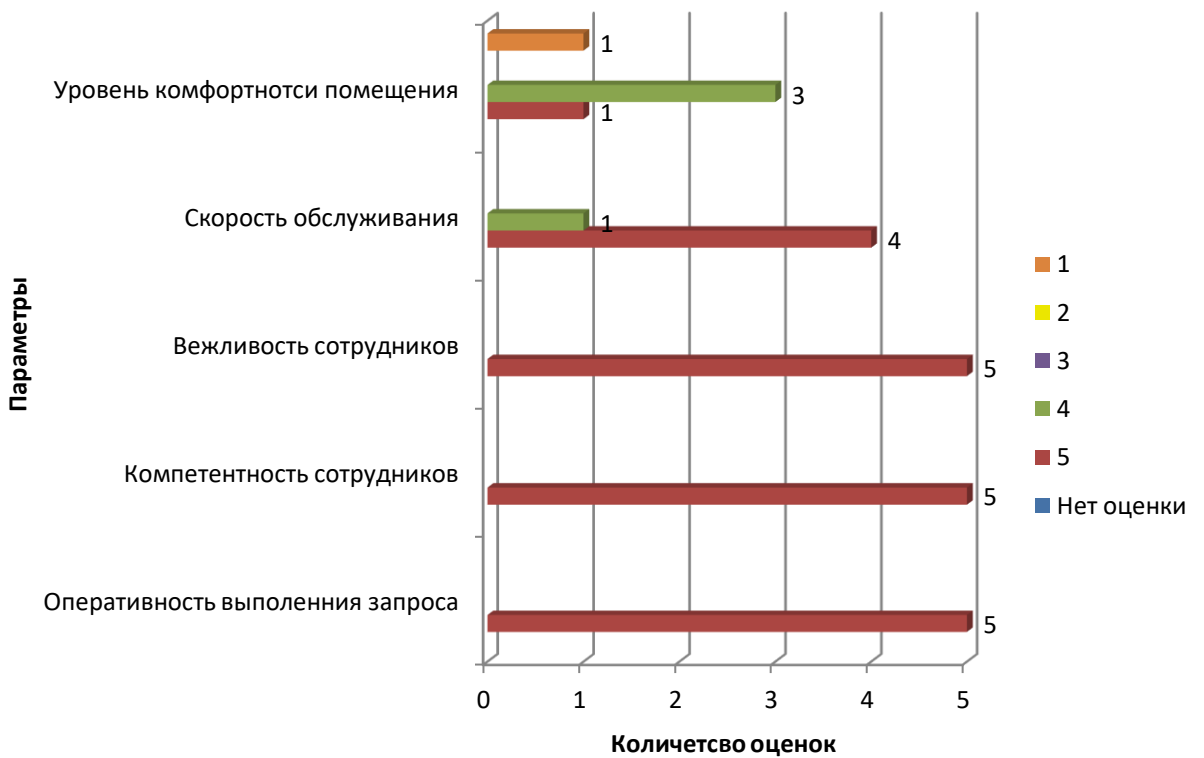
Филиал «Парковый» оценили 10 респондентов.



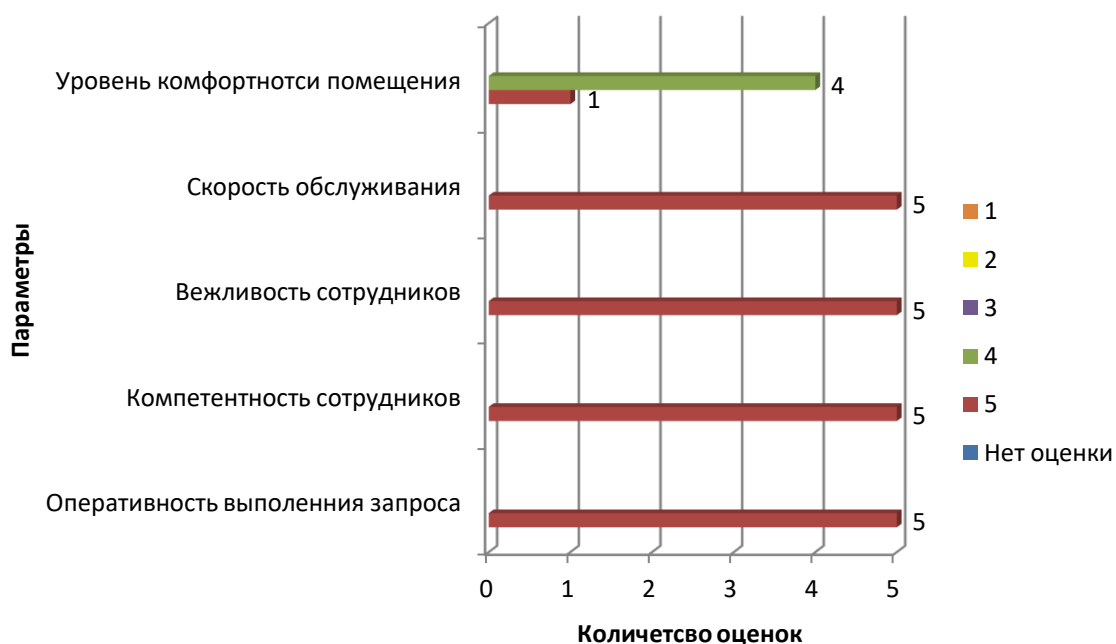
Филиал «Южный» оценили 5 респондентов.



Филиал «с. Тарасково» оценили 5 респондентов

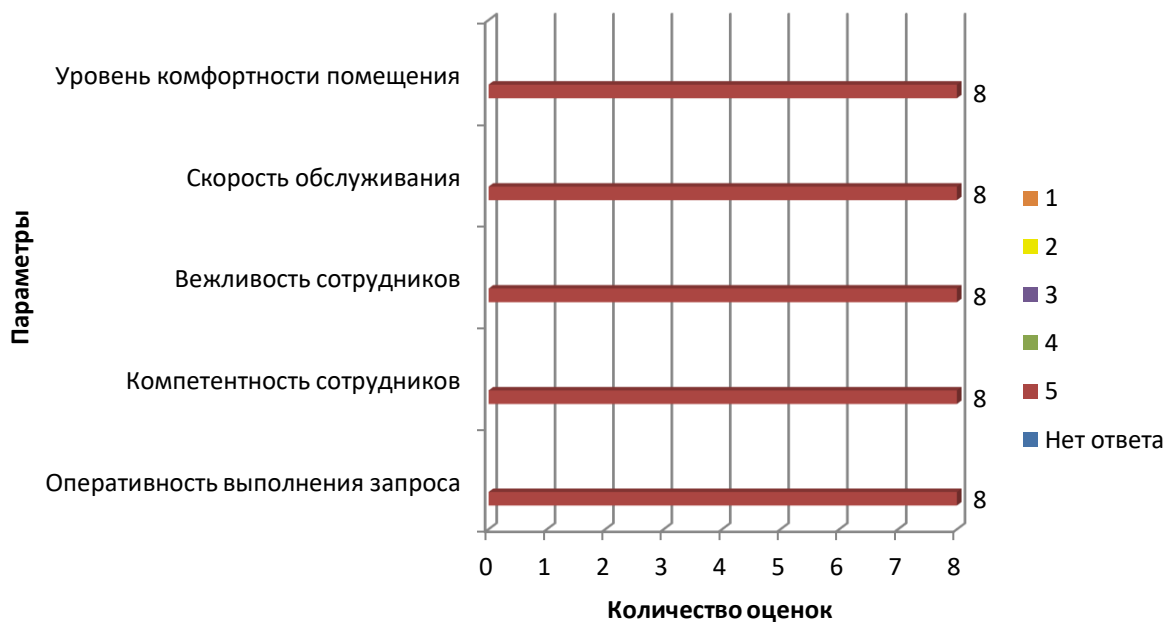


Филиал «с. Починок» оценили 5 респондентов

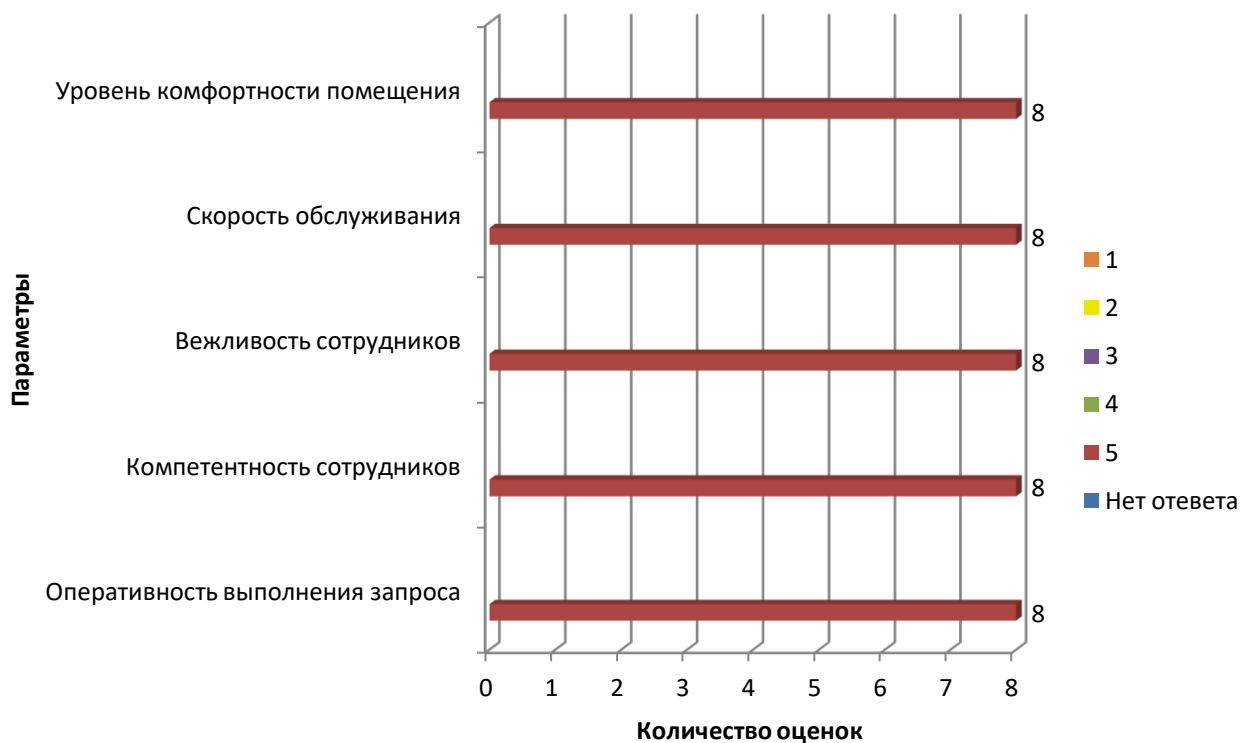


Филиал «Детская библиотека» оценили 16 респондентов

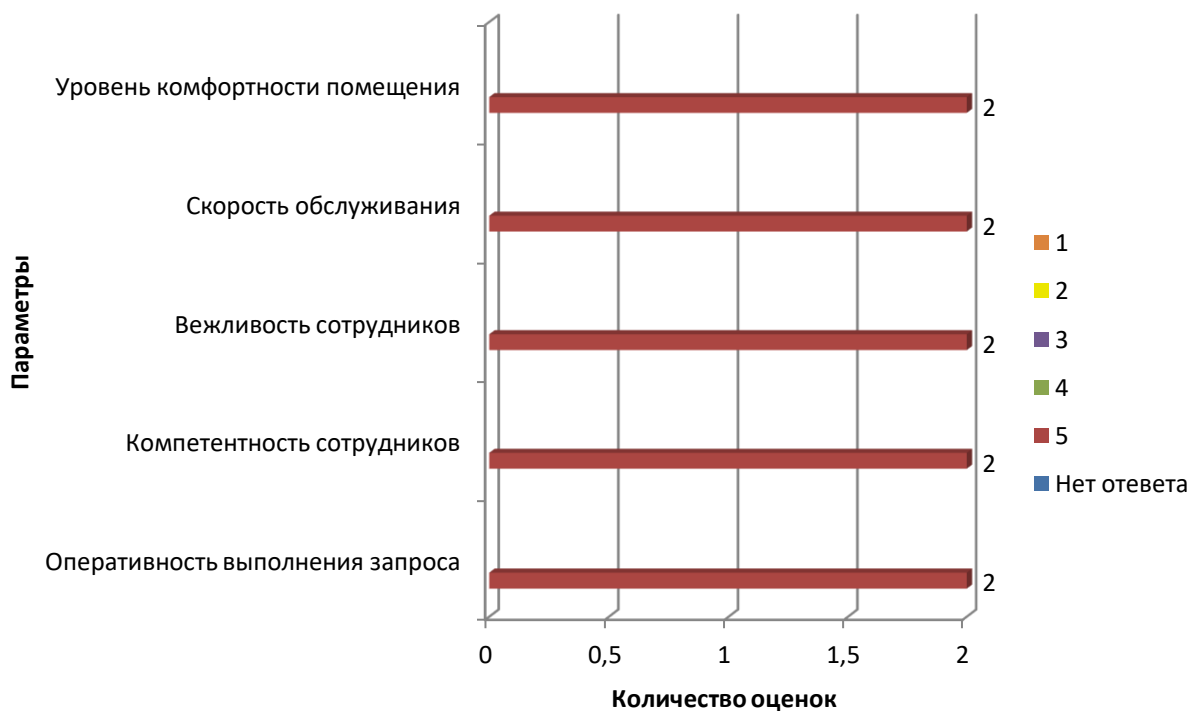
Юношеский абонемент филиала «Детская библиотека» оценили 8 респондентов.



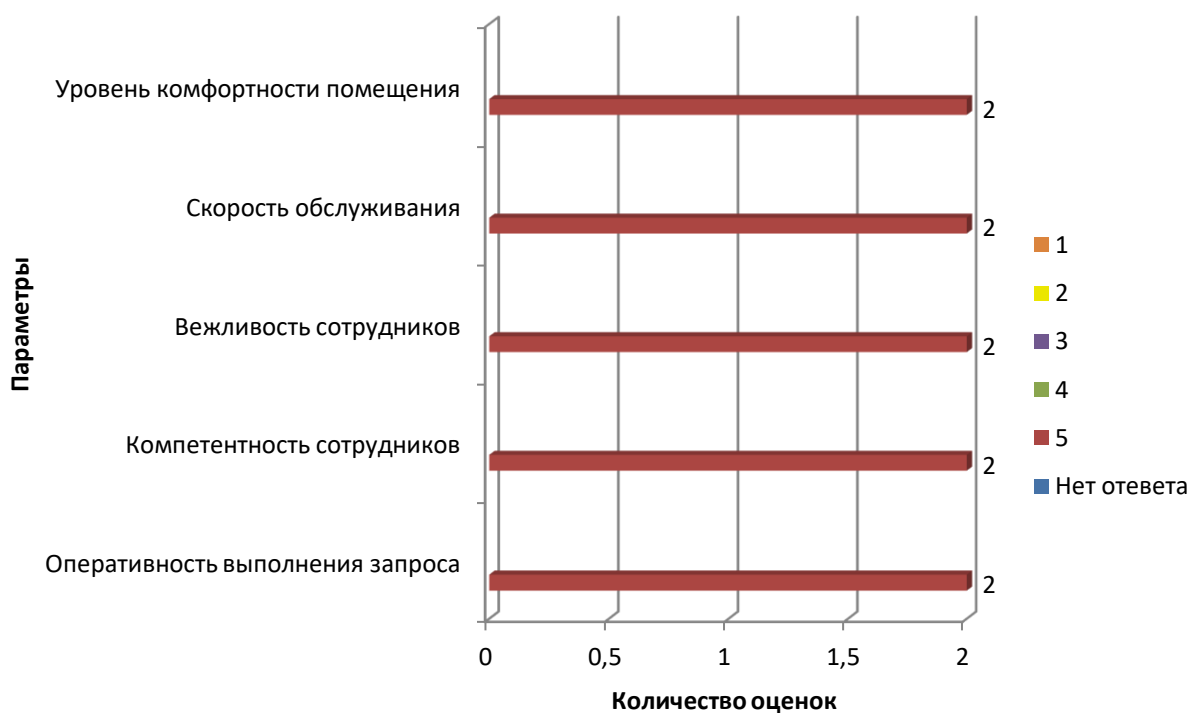
Детский абонемент филиала «Детская библиотека» оценили 8 респондентов.



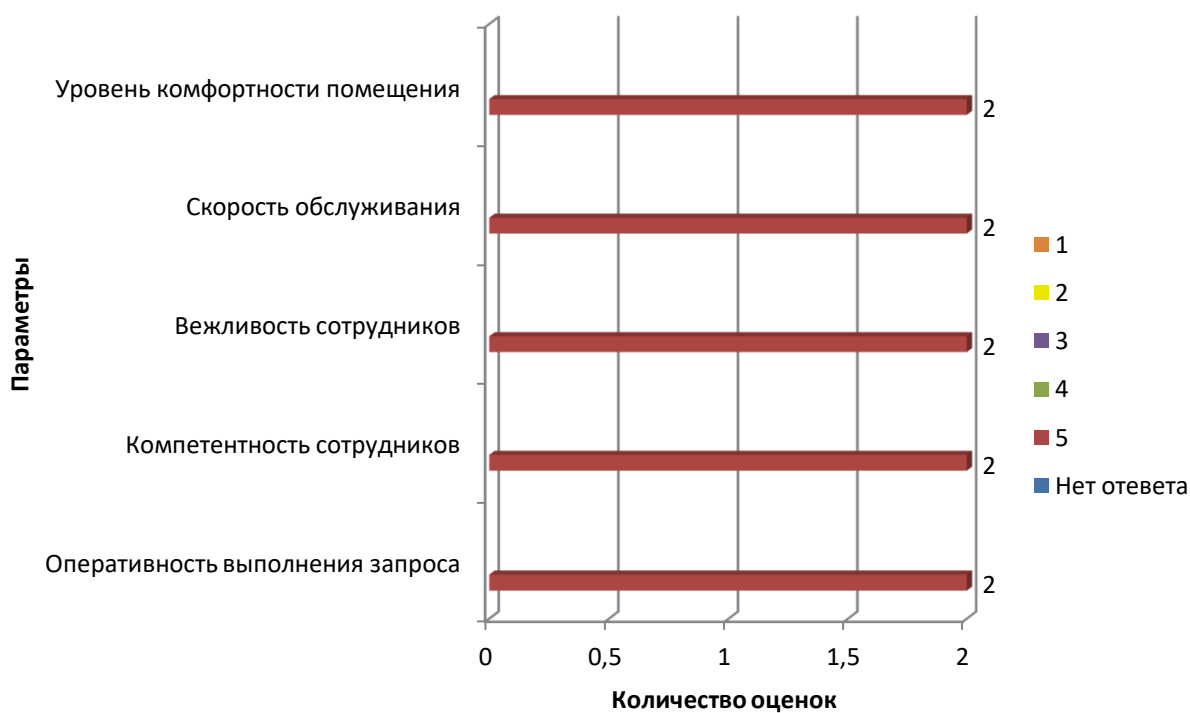
Молодежный центр «Омега» филиала «Детская библиотека» оценили 2 респондента.



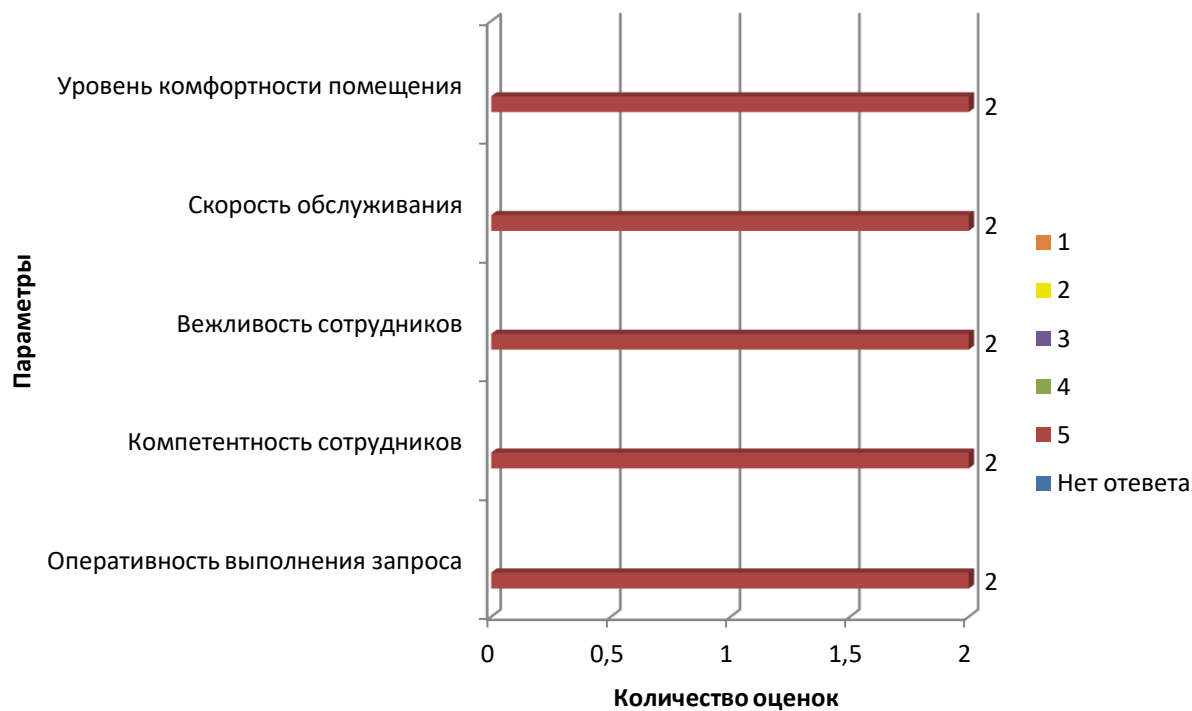
Центр общественного доступа к социально значимой информации филиала «Детская библиотека» оценили 2 респондента.



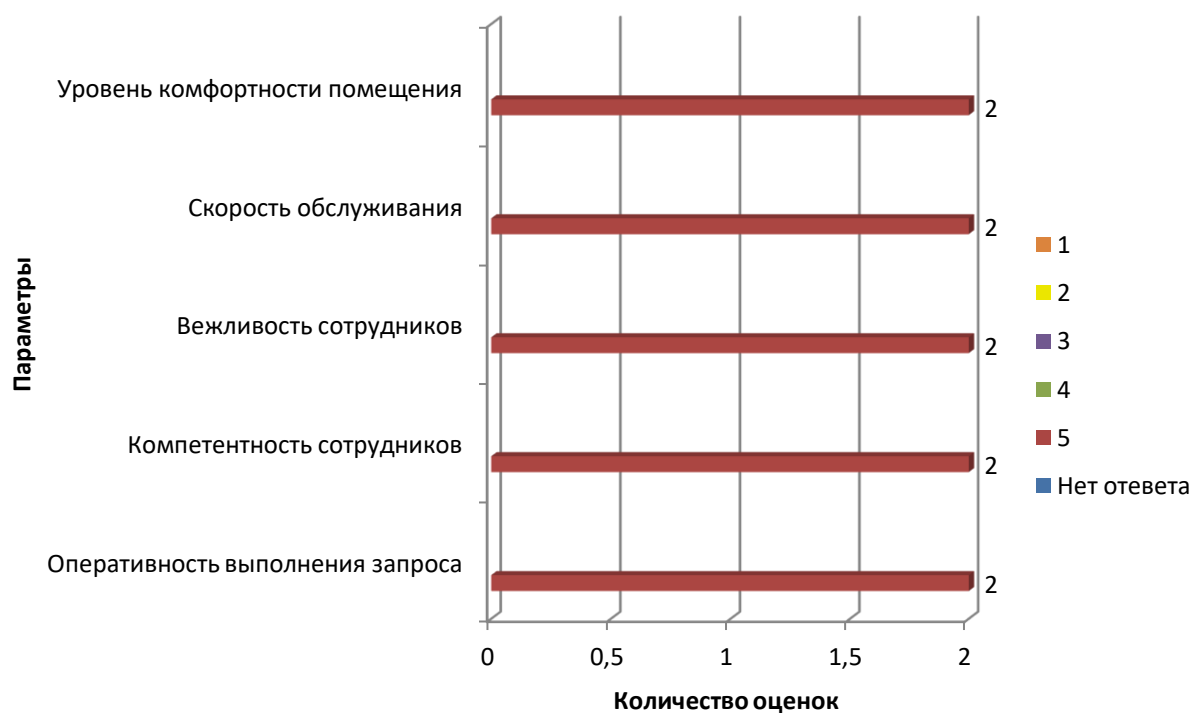
Центр патриотизма «Родина» филиала «Детская библиотека» оценили 2 респондента.



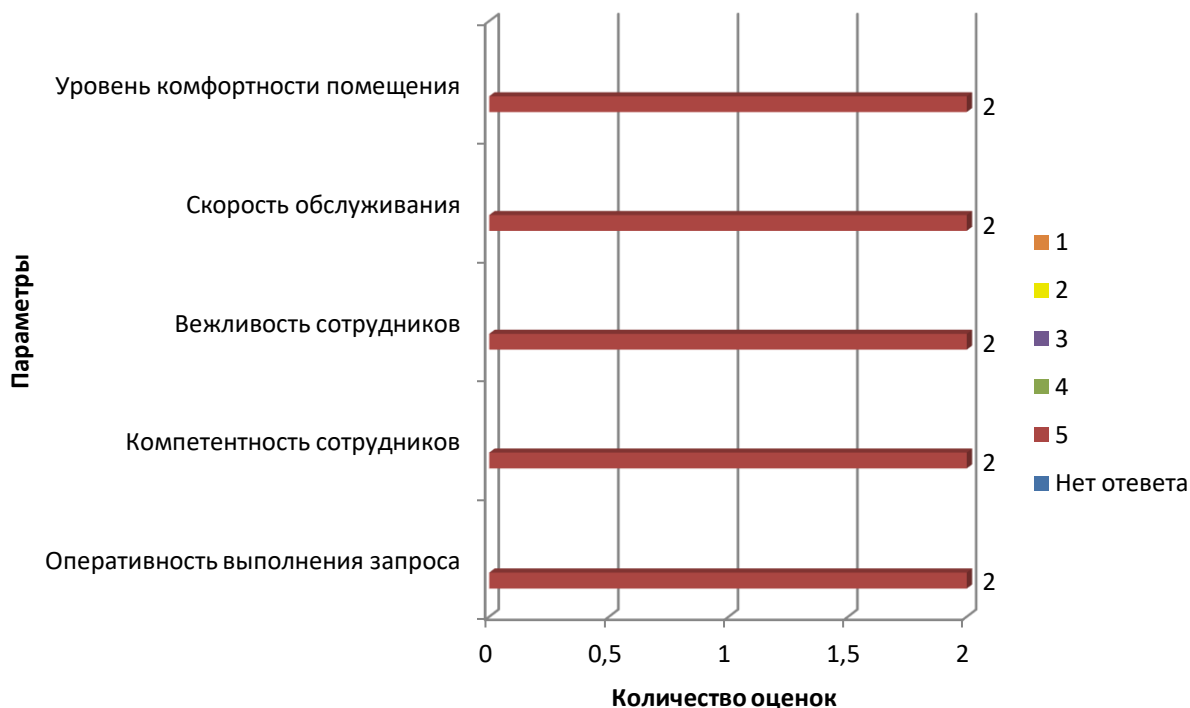
Отдел регистрации читателей филиала «Детская библиотека» оценили 2 респондента.



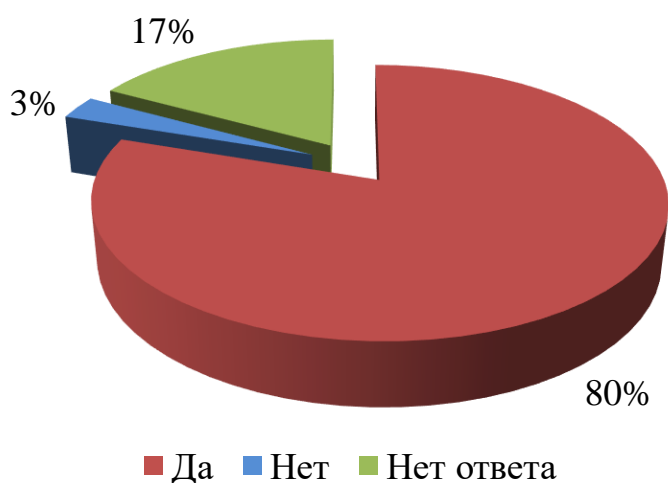
Дежурного библиографа филиала «Детская библиотека» оценили 2 респондента.



Администрацию филиала «Детская библиотека» оценили 2 респондента.

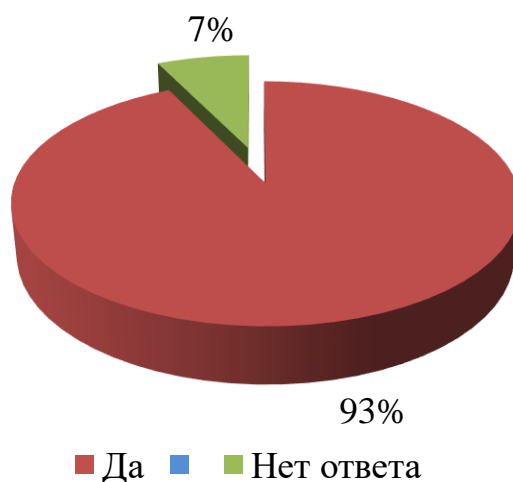


113 респондентов ответили утвердительно на **седьмой вопрос** анкеты «Удовлетворены ли Вы качеством предоставления доступа к справочно-библиографическому аппарату библиотеки (каталоги, картотеки, в т.ч. электронные)», 4 человека дали отрицательный ответ, 28 человек не ответили на вопрос.



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

129 респондентов ответили утвердительно, 16 – не ответили на этот вопрос.



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

Респонденты Центральной библиотеки предложили следующие услуги:

- Доступ в социальные сети
- Больше литературы
- Бесплатные чаепития

Один респондент из филиала «д.Починок» предложил приобрести плоский телевизор, т.к в филиале мало места.

Респондент из филиала «с.Тарасково». предложил проводить мастер-классы.

В филиале «Парковый» респондент предложил услугу «копирование документов».

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

- Поставить кофемат (Центральная библиотека)
- Жалюзи, т.к. не видно монитор (филиал «Читай-город»)
- Улучшить качество библиографического обслуживания, обеспечить доступ к Интернету (филиал «Южный»)

В заключении можно сказать, что предоставляемые услуги и качество обслуживания МБУК «Публичная библиотека» НГО за **1 кв. 2017 г.** по мнению респондентов анкеты, оценивается в основном на 4 и 5 по пятибалльной шкале.