МКУК «Чайковская ЦБС» провела изучение мнения пользователей по вопросам удовлетворенности качеством услуг, представляемых библиотеками обслуживающими взрослое население города, в форме анкетирования.

Цель данного анкетирования – выяснения мнения читателей о качестве

предоставления библиотечных услуг в библиотеках и предложения пользователей библиотек по улучшению качества предоставленных услуг.

В анкетировании приняло участие 144 человека, пользователи в возрасте от 20 до 60 лет библиотек обслуживающих взрослое население города: Центральной библиотеки, библиотеки-филиала № 1 и № 10 (в остальных библиотеках проведен ремонт помещений).

В анкете представлено шесть вопросов, качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивалась по пятибалльной шкале.

Первые два вопроса заключались в оценке режима работы библиотеки и правил пользования библиотеками.

Довольны режимом работы библиотек 96, 5 % (139 чел.) опрошенных, не устраивает режим работы библиотек 3,5% (5 чел.). Респонденты, которых не устраивает режим работы, предложили «*увеличение времени в вечерние часы на 1 или 2 часа».*

Устраивают правила пользования библиотеками 95,8% (138 чел.) из числа опрошенных, не довольны правилами 4,2% (6 чел.). Они предложили изменить в правилах пользования: «*продление книг на сайте библиотеки и обслуживание читателей без прописки».*

Следующий вопрос предлагал оценку комфортности условий в библиотеке. По пятибалльной шкале респонденты оценивали помещение, чистоту, освещенность и мебель в библиотеках.

Ответы распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование предмета** | **Оценка** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| помещение | 37% | 12,5% | 24% | 8,5% | 18% |
| чистота | 6,5% | 3,5% | 7% | 34% | 50% |
| освещенность | 14,5% | 16% | 18% | 22,2% | 30,3% |
| мебель | 20,1% | 16% | 17,4% | 27% | 19,4% |

Таким образом, больше всего нареканий от респондентов получили по оценке помещения. Единицу поставила одна треть опрошенных пользователей. В улучшении комфортности помещений респондентами предложено: «*перевести библиотеки в другие помещения, срочно сделать ремонт, администрации города срочно помочь библиотекам, придать эстетичный вид библиотекам, строительство нового здания ЦГБ отвечающего духу времени и потребности».*

Далее предлагалось оценить персонал библиотеки по следующим критериям: внешний вид, вежливость, компетентность, скорость обслуживания. Большинство опрашиваемых пользователей 96,5% (139 чел.) поставили самый высокий балл по оценке персонала.

Следующий вопрос предлагал оценить работу справочных каталогов по доступности и достоверности.

Ответы распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование предмета** | **Оценка** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| достоверность | 0,7% | 1,4% | 2,1% | 27,8% | 68% |
| доступность | 0,7% | 1,4% | 2,1% | 30,5% | 63,8% |

Таким образом, большинство респондентов отметили высокое качество справочной составляющей библиотек.

Последний вопрос анкетирования заключался в оценке состава библиотечного фонда.

Ответы распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование предмета** | **Оценка** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| поступление новинок | 11% | 41,6% | 11% | 25,6% | 10,4% |
| наличие периодики | 2,7% | 2% | 4,1% | 54,8% | 36,1% |
| наличие книг по темам | 8,3% | 23,6% | 10,4% | 41% | 16,6% |

При ответе на последний вопрос большинство респондентов 41,6% (60 чел.) отметили, что в фондах библиотек недостаточное поступление новой литературы.

Итак, в целом анкетирование показало, что пользователей удовлетворяет качество предоставляемых библиотеками услуг, за исключением комфортности помещений и поступление новой литературы.

Результат проведенного анкетирования представлен на семинаре «Комфортная среда в библиотеке». По итогам анкетирования составлена аналитическая справка для предоставления учредителю МКУК «Чайковская ЦБС» - комитету по культуре, искусству и молодежной политике Чайковского городского поселения.

Диаграммы смотри ниже

**Библиотека-филиал № 10**