

Итоги мониторинга по оценке качества услуг, предоставляемых ГБУК «Национальная библиотека им. А. С. Пушкина Республики Мордовия», за I полугодие 2019 года

В первом квартале 2019 года Национальной библиотекой был проведен мониторинг качества услуг, предоставляемых ГБУК «Национальная библиотека им. А. С. Пушкина Республики Мордовия». Изучение мнения пользователей библиотеки проходило в стенах библиотеки и на официальном сайте методом электронного мониторинга (https://forms.yandex.ru/u/5c3737af6b6a5004632d1679/?from_connect=1).

В анкетировании принял участие 351 пользователь, в том числе в возрасте от 15 до 30 лет – 32,4 %, от 31 до 45 лет – 27,8 %, от 46 до 55 лет – 18,5 %, свыше 55 лет – 21,1 %.

Им предлагалось ответить на 18 вопросов и тем самым оценить качество предоставляемых библиотекой услуг в первом квартале 2019 года.

Комфортностью условий пребывания в библиотеке (чистота, освещённость, температурный режим, эстетичность оформления) удовлетворены 91,4 % опрошенных, не удовлетворены 7 %, затруднились с ответом 1,6 %.

Высоко оценили пользователи библиотеки *доброжелательность и вежливость персонала*. Все 100 % опрошенных удовлетворены работой сотрудников, в комментариях прописали «очень вежливые люди».

График работы библиотеки устраивает 96 % опрошенных, не удовлетворены 0,6 %, затруднились с ответом 3,3 %

88,2 % пользователей удовлетворены *доступностью и актуальностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на стендах и вывесках*. Не удовлетворены 0,6 % респондентов, 11,2 % затруднились ответить.

Качество и полнота информации о библиотеке, размещенной на официальном сайте, удовлетворили 70,8 % опрошенных, не удовлетворили 1,9 %. Затруднились ответить 27,3 %, в основном это читатели преклонного возраста, которые не пользуются сайтом библиотеки в силу определенных причин (например, отсутствие компьютера). Также в комментариях пишут: «Не всегда можно войти на сайт», «Очень оперативно».

На вопрос «*Как Вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой, в том числе с помощью мобильных устройств?*» удовлетворительно ответили 58,3 % респондентов, затруднились ответить 33,1 %, не удовлетворительны 8,6 %. В комментариях

добавили: «для телефона, смартфона неудобно», «не пользуюсь», «не комфортно».

Дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой, доступность их получения удовлетворяют 52,5 % опрошенных, не удовлетворяют 1,9 %, не смогли ответить 45,6 %. Среди пользователей есть те, кто не владеет информацией о дополнительных услугах.

82,9 % пользователей библиотеки удовлетворены *качеством и содержанием полиграфической продукции*. Не удовлетворены 1,9 %, затруднились с ответом 15,2 %.

На вопрос «*Сталкивались ли Вы с несоблюдением установленного времени предоставления услуг (проведения мероприятия)?*» ответы распределились следующим образом: «Никогда не сталкивался» – 88,2 %, «Сталкивался, но не более одного раза» – 6,6 %, «Сталкиваюсь время от времени» – 1,3 %, «Затрудняюсь ответить» – 3,9 %.

Среди опрошенных 93,3 % никогда не *сталкивались с тем, что сотрудники библиотеки нарушали режим работы*. Один респондент (0,6 %) ответил, что сталкивается время от времени; 4,6 % сталкивались, но не более одного раза, затруднились с ответом 1,5 %.

Оценивая *компетентность персонала*, основная масса пользователей ответила очень положительно. Удовлетворены 97,3 %, затруднились с ответом 2,7 %. В комментариях встречается: «молодцы», «очень оперативно», «всегда с готовностью контактируют».

Установленную группу инвалидности (или является родителем ребенка-инвалида) имеют 8 % пользователей.

Материально-техническое обеспечение библиотеки удовлетворяет 49,6 % опрошенных, не удовлетворяет 5,4 %, не смогли ответить 45 %. В комментариях встречается: «не все лифты работают».

На вопрос «*Как Вы оцениваете качество обслуживания в библиотеке?*» оперативностью выполнения библиотечной услуги удовлетворены 96,8 % пользователей, не удовлетворены 0,6 %, затруднились с ответом 2,6 %; полнота выполнения библиотечной услуги удовлетворяет 68,3 % респондентов, не удовлетворяет 25,8 %, затруднились ответить 5,9 %. Из комментариев пользователей видно, что в большей части они не удовлетворены качеством и составом библиотечного фонда. Они пишут: «Нет новых книг», «Мало периодики, нет новой литературы» и пр.

Качество мероприятий, проводимых библиотекой, оценивалось с нескольких позиций. 54,3 % пользователей считают, что содержание мероприятия соответствует заявленной тематике. С ними не согласились 0,7 %, не ответили 45 %. Актуальностью выбранной тематики удовлетворены

53,1 % опрошенных, не удовлетворены 0,6 %, затруднились с ответом 46,3 %. Среди анкетированных 46,5 % считают, что мероприятия отличаются новизной, 0,6 % с ними не согласились, не справились с вопросом 52,9 %. Эстетическая привлекательность мероприятия удовлетворяет 49,1 %, не удовлетворяет 0,6 %, затруднились ответить 50,3 %

На вопрос «*Посоветуете ли Вы своим знакомым, друзьям посетить библиотеку?*» 96,6 % пользователей ответили положительно.

Таким образом, Национальная библиотека им. А. С. Пушкина Республики Мордовия – полифункциональное учреждение, открытое для различных категорий пользователей. В целом качеством оказания услуг удовлетворены 74,3 % пользователей, не удовлетворены 3,9 %, затруднились с ответом 21,8 %. В целях улучшения качества обслуживания необходимо провести небольшую рекламную кампанию дополнительных услуг, оказываемых библиотекой, а также изучить вопрос, почему возникли трудности с ответом касательно массовых мероприятий.

Исполнители:

Чавкунькина О. И., заместитель директора
по библиотечной и научной работе;

Зеленова Л. Г., заведующий отделом
статистики, регистрации и учета пользователей