

МБУК «Октябрьская ПБ»

Справка

по мониторингу и оценке уровня удовлетворенности пользователей
МБУК «Октябрьская ПБ» качеством предоставляемых услуг
за 2014 год

В 2014 году библиотекарями МБУК «Октябрьская ПБ» был проведен мониторинг удовлетворенности читателей и пользователей Октябрьской ПБ качеством предоставляемых услуг.

В целях оценки уровня удовлетворенности пользователей и совершенствования качества предоставляемых услуг МБУК «Октябрьская ПБ» использует только своевременные формы «обратной связи» с пользователями: записи в «Книге отзывов», анкетирование пользователей, анализ статей и материалов, опубликованных в средствах массовой информации.

В течение 2014г. оценка качества и доступности услуг МБУК «Октябрьская ПБ» проводилась методом анкетирования пользователей. Анкета содержала 7 вопросов, с помощью которых были получены необходимые данные для анализа.

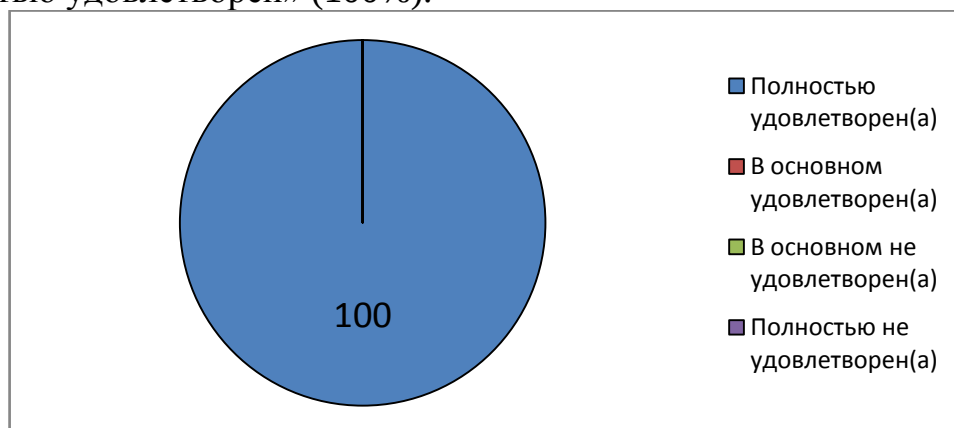
Цель анкетирования - совершенствование деятельности библиотеки по предоставлению библиотечно-информационных услуг.

Всего в анкетировании приняли участие 100 пользователей Октябрьской ПБ от 7 до 60 лет (учащиеся и студенты, служащие и пенсионеры, и другие пользователи библиотеки).

Были получены следующие результаты:

Оценка качества услуг

На первый вопрос: «В какой мере вы удовлетворены работой наше в нашей библиотеки в целом?» все участники опроса выбрали вариант «полностью удовлетворен» (100%).

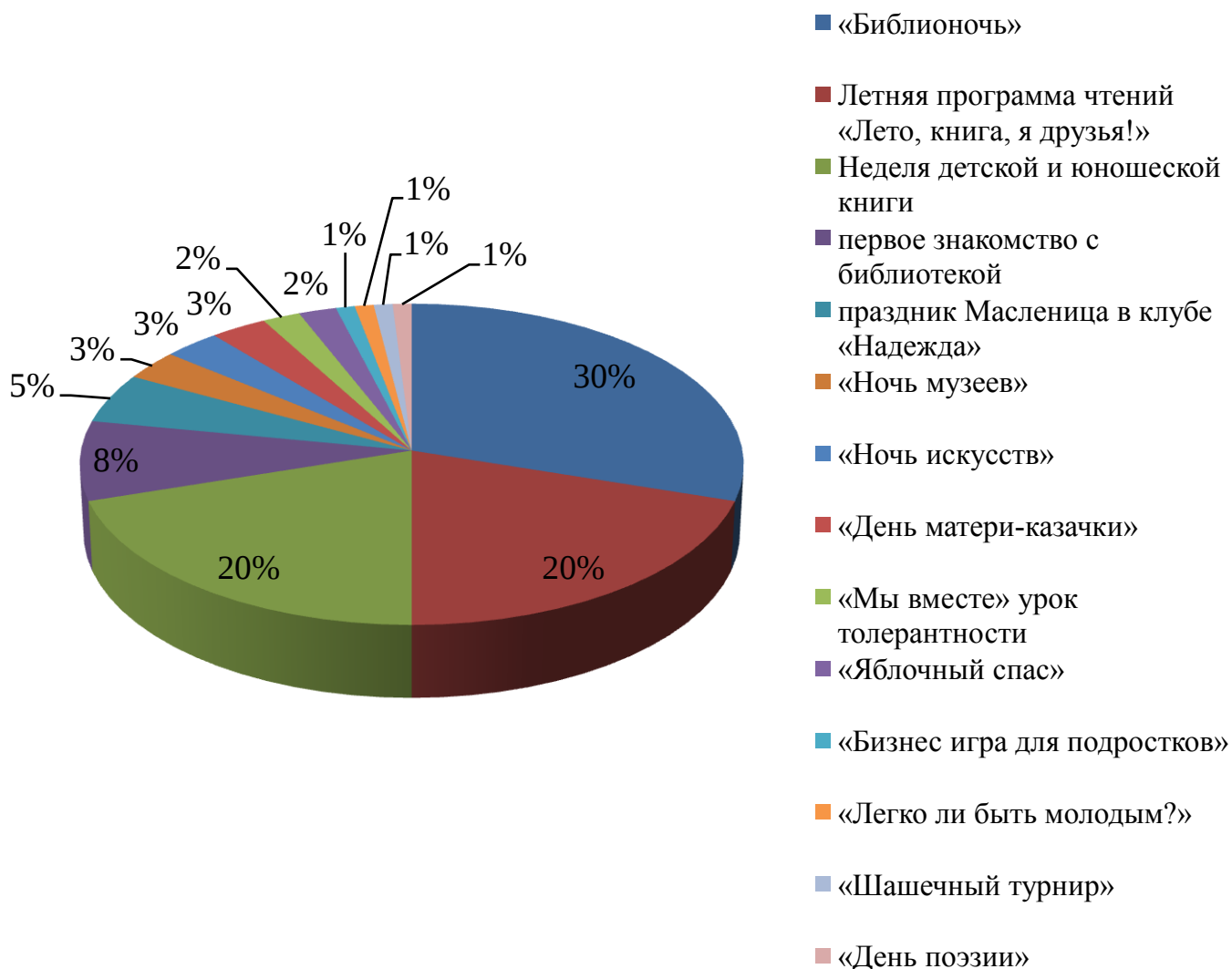


Массовые библиотечные мероприятия

На вопрос: «Какое мероприятие нашей библиотеки лично Вам понравилось больше всего» респонденты дали следующие ответы:

- «Библионочь» - 30%
- Летняя программа чтений «Лето, книга, я друзья!» - 20%
- Неделя детской и юношеской книги - 20%
- первое знакомство с библиотекой - 8%
- праздник Масленица в клубе «Надежда» - 5%
- «Ночь музеев» - 3%
- «Ночь искусств» - 3%
- «День матери-казачки» - 3%
- «Мы вместе» урок толерантности – 2%
- «Яблочный спас» - 2%
- «Бизнес игра для подростков» - 1%
- «Легко ли быть молодым?» - 1%
- «Шашечный турнир» - 1%
- «День поэзии» - 1%

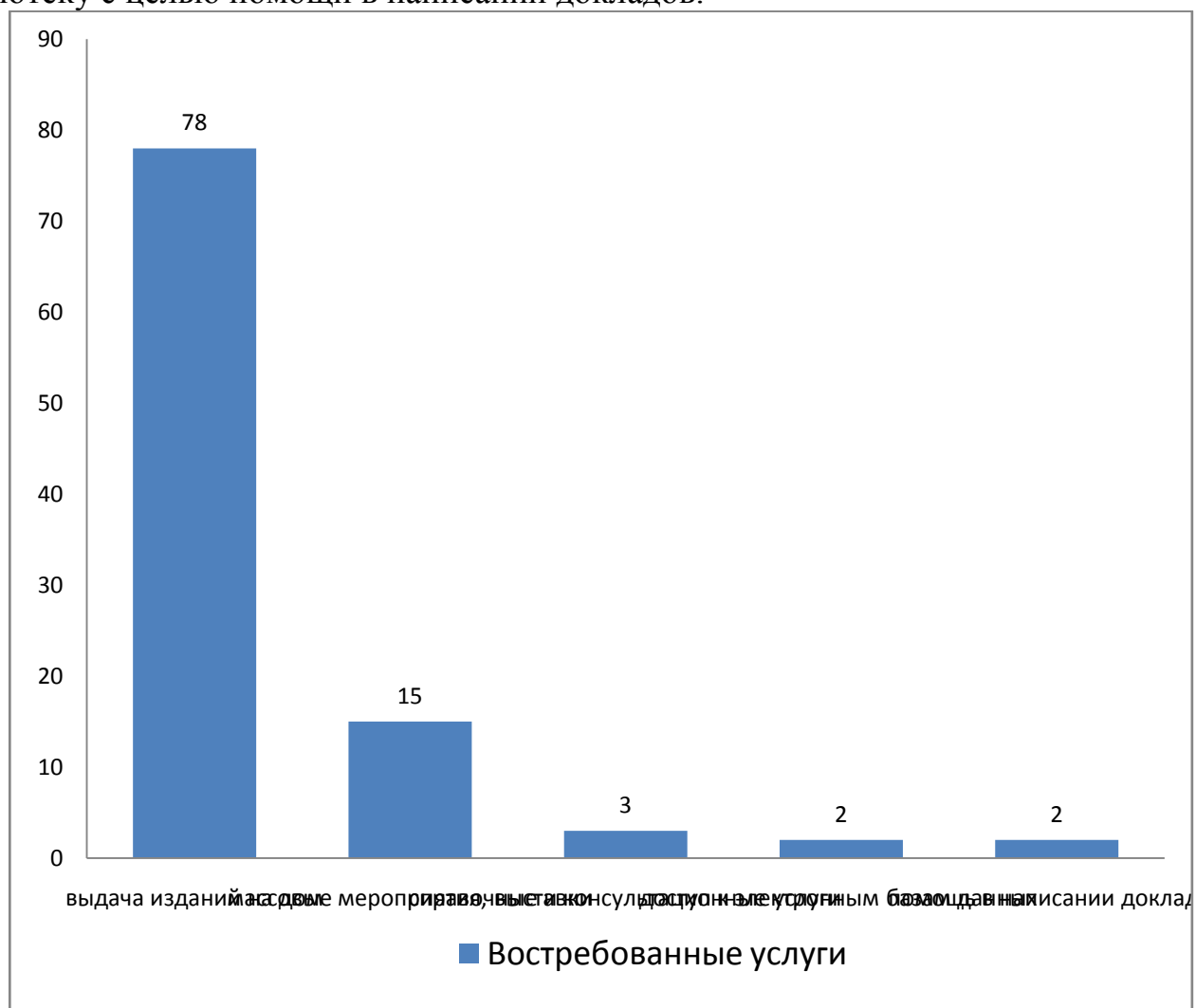
Массовые мероприятия



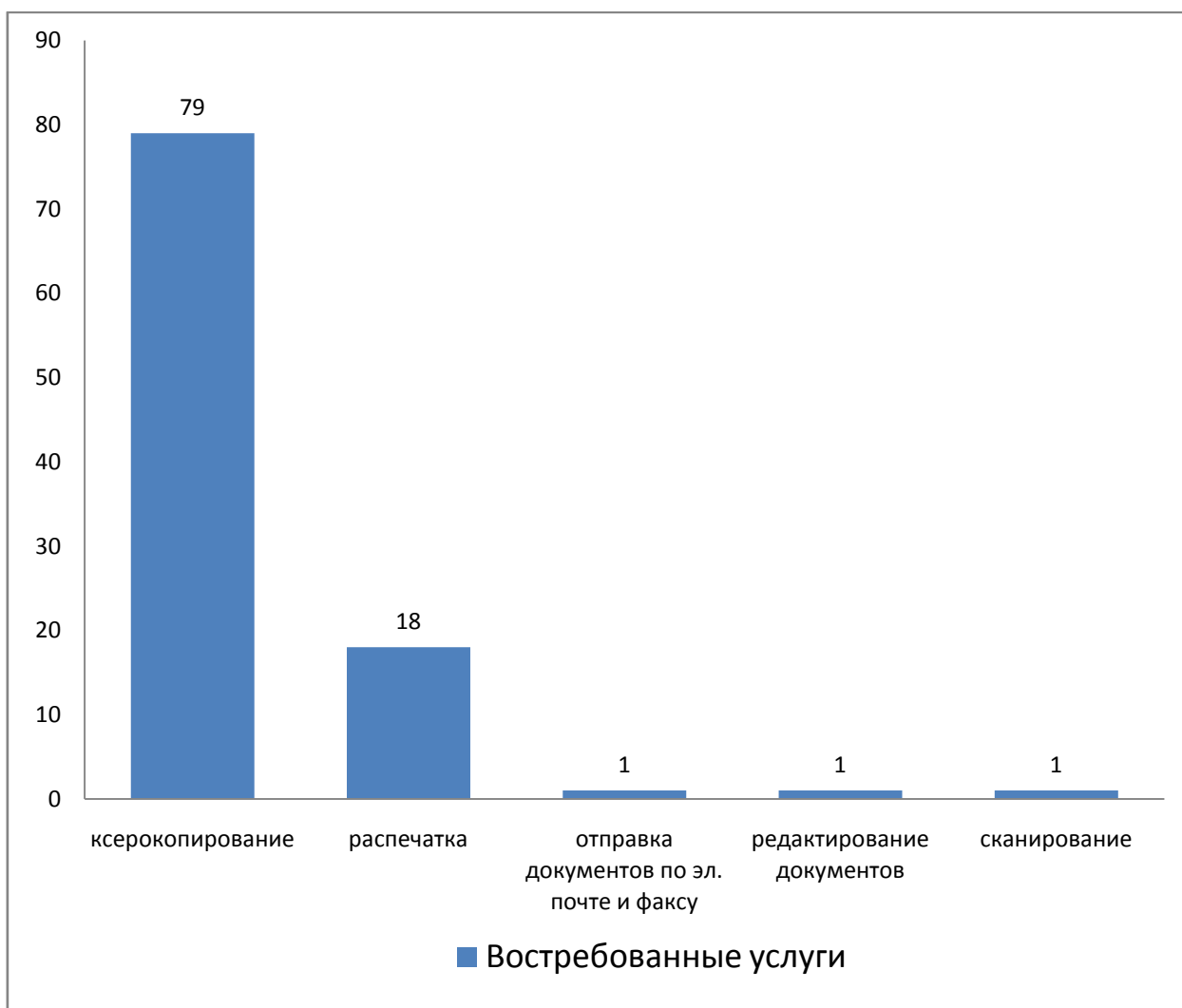
Востребованность услуг

Вопрос: «Какие услуги, предоставляемые нашей библиотекой для Вас наиболее полезны (востребованы)?»

Наиболее востребованной услугой среди пользователей Октябрьской поселенческой библиотеки является «предоставление библиотекой изданий на дом» или «выдача книг». Ею пользуются **78%** опрошенных читателей и пользователей, **15%** респондентов принимают участие в библиотечных мероприятиях, посещают библиотечные выставки. **3%** опрошенных читателей и пользователей посещают библиотеку с целью получения справочных и консультационных услуг. Доступ к электронным базам данных востребован только у **2%** респондентов. Также **2%** опрошенных посещают библиотеку с целью помощи в написании докладов.



Среди дополнительных услуг: **79%** значимой является возможность использования услугой «ксерокопирование», **18%** «распечатка», Только **1%** респондентов пользуются отправкой документов по электронной почте и по факсу, **1%** «редактирование документов, **1%** «сканирование».



На вопрос: «Каких услуг в нашей библиотеке лично Вам не хватает?» большая часть опрошенных 80% ответили «всего хватает», однако были и другие интересные ответы и предложения:

5% «побольше новых книг»,

5% «больше новых периодических изданий»,

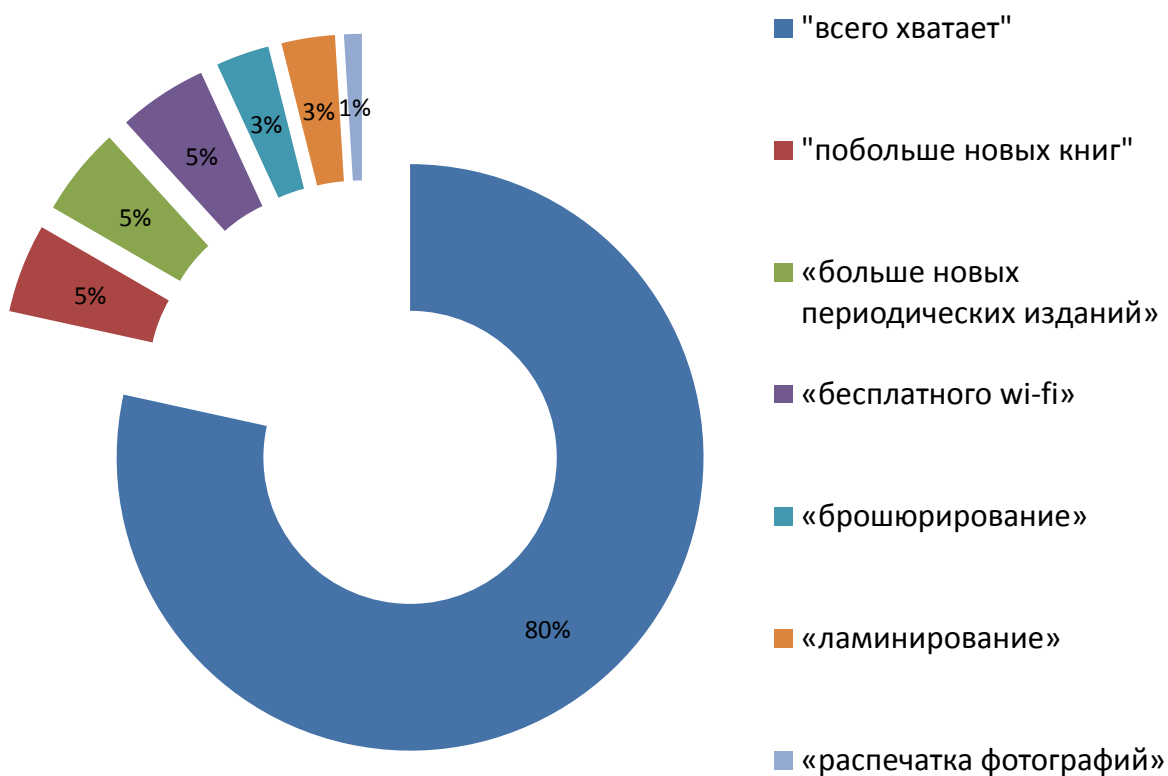
3% «бесплатного wi-fi»,

3% «брошюрирование»,

3% «ламинирование»,

1% «распечатка фотографий».

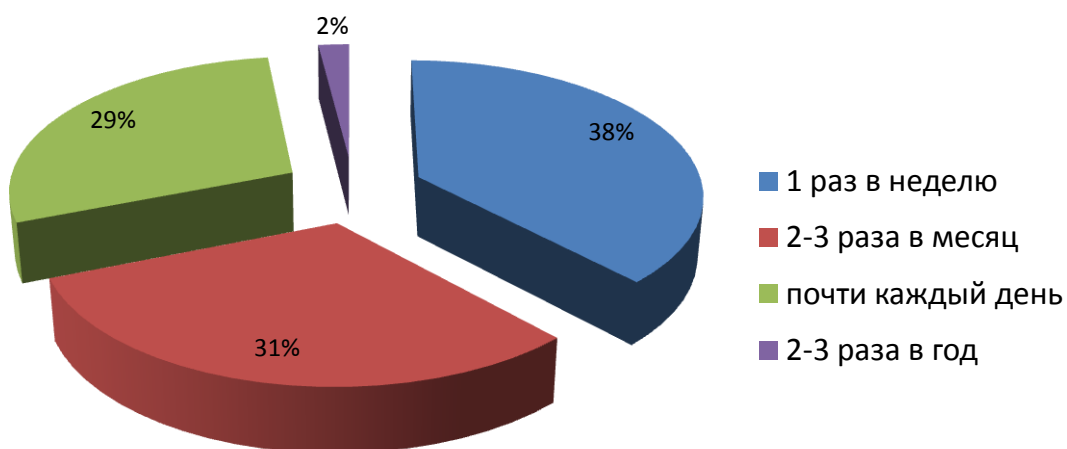
Услуги, которых не хватает пользователям Октябрьской поселенческой библиотеки МБУК "Октябрьская ПБ"



Частота посещений

Вопрос: «Как часто Вы посещаете нашу библиотеку»
38% респондентов посещают библиотеку примерно один раз в неделю, **31%** - два-три раза в месяц, **29%** - почти каждый день и **2%** - два-три раза в год

Частота посещений



Социально-демографическая характеристика респондентов.

В исследовании приняли участие в основном респонденты женского пола: 65,7% составляют женщины, 34,3% - мужчины.

Возраст читателей / пользователей

Возраст опрошенных варьируется от 13 до 60 лет. В процентном соотношении возрастные группы выглядят следующим образом:

от 0-14 лет – 31%

от 15-30 лет – 30%

от 30 и старше – 39%



Анкетирование показало, что большинство пользователей МБУК «Октябрьская ПБ» удовлетворены библиотечно-информационными услугами библиотеки, сохраняют преданность библиотеке и являются ее постоянными читателями.

Большинство пользователей Октябрьской поселенческой библиотеки оставляют записи в «Книге отзывов». За 2014 год поделились своим мнением о работе библиотеке в книге отзывов более 10 читателей.

В 2014 году в средствах массовой информации: районной газете «Авангард» вышли **32 статьи** о работе Октябрьской поселенческой библиотеки МБУК «Октябрьская ПБ».

Также у МБУК «Октябрьская ПБ» есть собственный вебсайт, где публикуются материалы о работе Октябрьской поселенческой библиотеки. В 2014 году на сайте МБУК «Октябрьская ПБ» были размещены **около 100 статей** о работе МБУК «Октябрьская ПБ», количество посещений на сайте за год составило – 16002 просмотр, что на 280% больше по сравнению с 2013г.(7925 просмотров).

На сайте библиотеки в течении всего 2014 года проводился опрос о работе сайта МБУК «Октябрьская ПБ» в онлайн режиме. В опросе приняли участие 30 посетителей вебсайта библиотеки. «Отлично» оценили наш сайт- 86% посетителей, «хорошо» - 6%, «неплохо» - 3%, «плохо» - 0% и «ужасно» - 3%.



Архив опроса о сайте МБУК «Октябрьская ПБ»

Выводы:

- В ходе мониторинга было выявлено, что услуги библиотек МБУК «Октябрьская ПБ» более востребованы для аудитории в возрасте от 30 лет и старше. Наименьший спрос на услуги библиотеки у возрастной группы от 15 до 30 лет.
- Большинство респондентов (67%) являются постоянными посетителями библиотеки и бывают в ней как минимум один раз в неделю.
- Наиболее востребованными бесплатными услугами библиотеки остаются такие традиционные услуги, как предоставление изданий на дом, использование изданий в читальных залах, массовые библиотечные мероприятия. Электронными услугами (виртуальная справка, электронная доставка документов, доступ к электронным базам данных) на сегодняшний день пользуется незначительная часть читателей/пользователей библиотек. Это может быть обусловлено рядом причин, в том числе и недостаточной информированностью населения о данных услугах.
- Все читатели и пользователи, участвующие в анкетировании, оценили работу библиотек как «полностью удовлетворительно».

Рекомендации:

- В связи с тем, что наименьшая заинтересованность в услугах библиотеки выявлена в возрастной группе от 15 до 30 лет, необходимо проанализировать информационные потребности данной целевой аудитории для выработки механизмов привлечения ее в библиотеку.
- Мониторинг охватил, прежде всего, постоянных читателей и пользователей библиотек МБУК «Октябрьская ПБ», которых в целом устраивает качество предоставляемых учреждением услуг. В связи с этим возникает необходимость разработки системы изучения общественного мнения тех жителей станицы, которые посещают поселенческую библиотеку эпизодически.
- Наиболее востребованными для пользователей остаются оказываемые библиотекой традиционные услуги. Необходимо проводить разъяснительную работу по информированию населения о различных аспектах деятельности учреждения, в том числе и о тех услугах, которые в настоящее время недостаточно популярны у читателей.
- Необходимо продолжать систематическую работу по продвижению официального сайта библиотеки, своевременно наполняя их интересным и актуальным контентом.

- Качество библиотечных услуг в целом оценивается положительно. Однако, для того, чтобы и в дальнейшем библиотека удовлетворяла информационные потребности читателей и пользователей, необходимо не только поддерживать его на том же уровне, но и постоянно совершенствовать различные аспекты деятельности МБУК «Октябрьская ПБ»

Директор МБУК «Октябрьская ПБ»

Е.А.Шиляева