

## Как оценивают юношескую библиотеку ее посетители?

Полгода назад мы разместили на нашем сайте новый виджет «**Ваше мнение**», чтобы узнать, насколько Вы, уважаемые пользователи, удовлетворены услугами библиотеки и как оцениваете отдельные аспекты работы библиотеки. Пришло время подвести промежуточные итоги опроса.

В предложенном перечне аспектов деятельности юношеской библиотеки, а это: «уровень комфортности», «стоимость дополнительных услуг», «безопасность пребывания», «простота поиска информации» и другие, наиболее высокую оценку получили «*простота поиска информации*», «*безопасное пребывание*» и «*транспортная доступность*» библиотеки (Рис. 1).

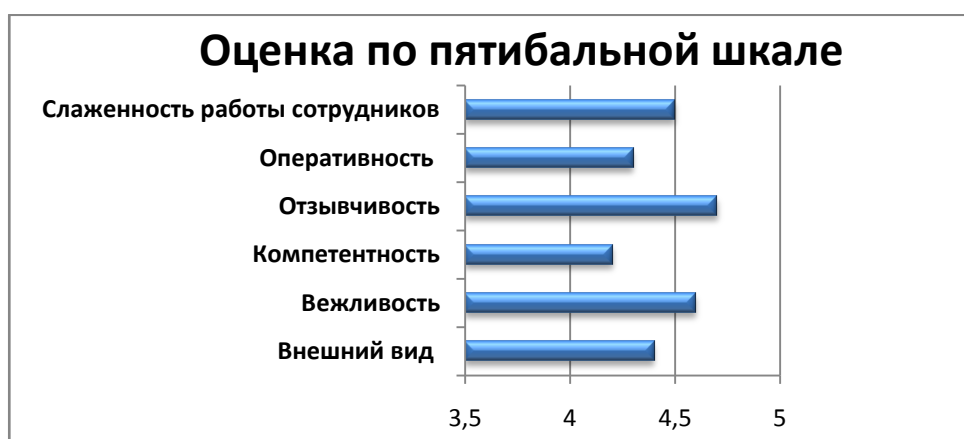
Следует отметить, что все предложенные аспекты оценены посетителями достаточно высоко – в пределах от 4 до 5 баллов по пятибалльной шкале.

Рис .1



В этом же диапазоне дана оценка работе библиотекаря (Рис.2). Она свидетельствует, что восприятие библиотеки и оценка ее деятельности во многом зависит от ее персонала.

Рис. 2



Наши пользователи оценивают библиотекарей, прежде всего, по их деловым качествам: оперативности, слаженности, компетентности. Но не менее важно для респондентов, чтобы библиотекарь был вежлив, заинтересован и расположен к посетителю.

Таковы комментарии, оставленные пользователями:

*«По персоналу – все устраивает. А вот на сайт можно добавить статистические данные, например, количество экземпляров в общем фонде литературы и электронных ресурсов».*

*«Персонал просто супер. Хожу в зал художественной литературы около 10 лет и знаю лучшие всего их. Люблю Яну и молодого человека. Вы все нереально крутые».*

*«Гардероб – пусть работают люди вежливые».*

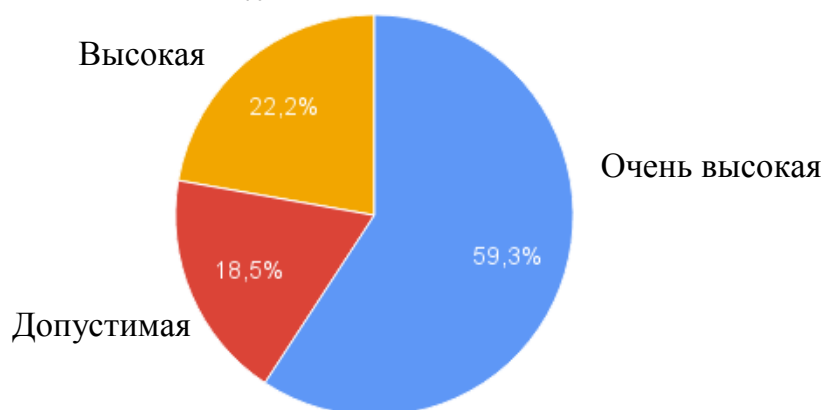
Другой, не менее важный вопрос: всегда ли удастся нашим посетителям найти необходимую информацию в библиотеке? Были предложены 3 варианта ответов:

- Практически всегда – 74,1%
- Иногда удастся, иногда не удастся – 25,9%
- Чаще не удастся – 0.



И наконец, степень удовлетворенности качеством оказываемых библиотекой услуг 81,5% пользователей оценили как «очень высокую» и «высокую». 18,5% респондентов указали как «допустимую».

«Низкую» и «недопустимую» степень не указал никто.



Таковы итоги нашего опроса. Мы работаем над высказанными Вами замечаниями и предложениями. Все они доведены до сотрудников и обсуждены в коллективе. Надеемся, что в последующем Вы также станете участником этого и других опросов, проводимых библиотекой, и поможете нам, держа руку на пульсе, своевременно и чётко реагировать на малейшие изменения ситуации в работе библиотеки.

Благодарим за участие и рады, что Вы по-прежнему с нами.

Ваша юношеская библиотека.