

Итоги анкетирования на сайте Новосибирской областной юношеской библиотеки в период 28.04. – 8.12.2017 г.

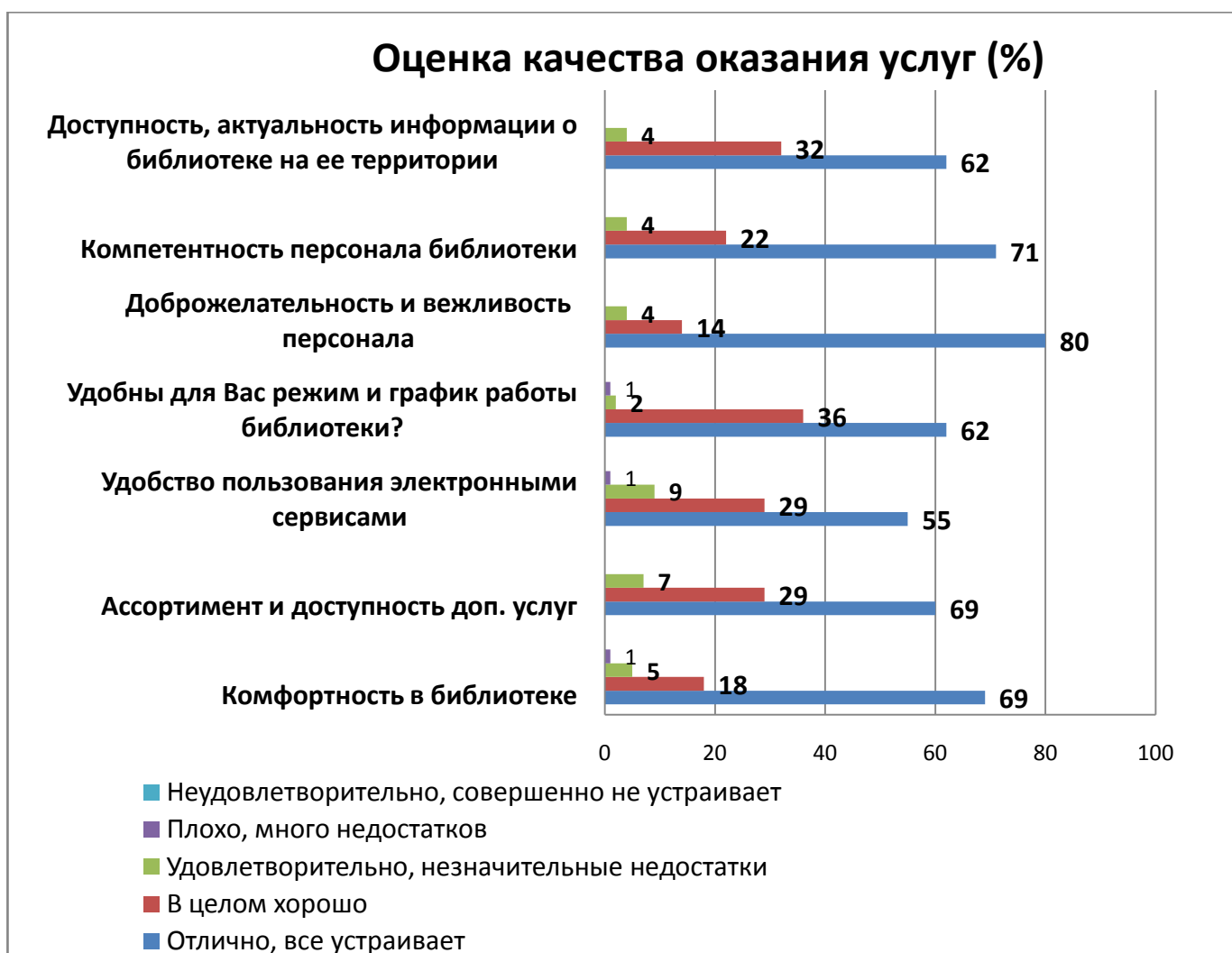
За указанный период в опросе приняли участие 98 человек. В целом результаты проведенного опроса выявили положительную и относительно ровную картину удовлетворенности пользователей оказываемыми библиотекой услугами.

Диапазон удовлетворенности по предложенным нами критериям варьируется от 92% до 98% (критерии приведены в диаграмме №1).

Самую высокую оценку пользователей получили *доброжелательность и вежливость персонала* библиотеки, которые 80% респондентов оценили на «отлично». Высоко оценили пользователи и *компетентность персонала*, где уровень удовлетворенности в совокупности составляет 97%.

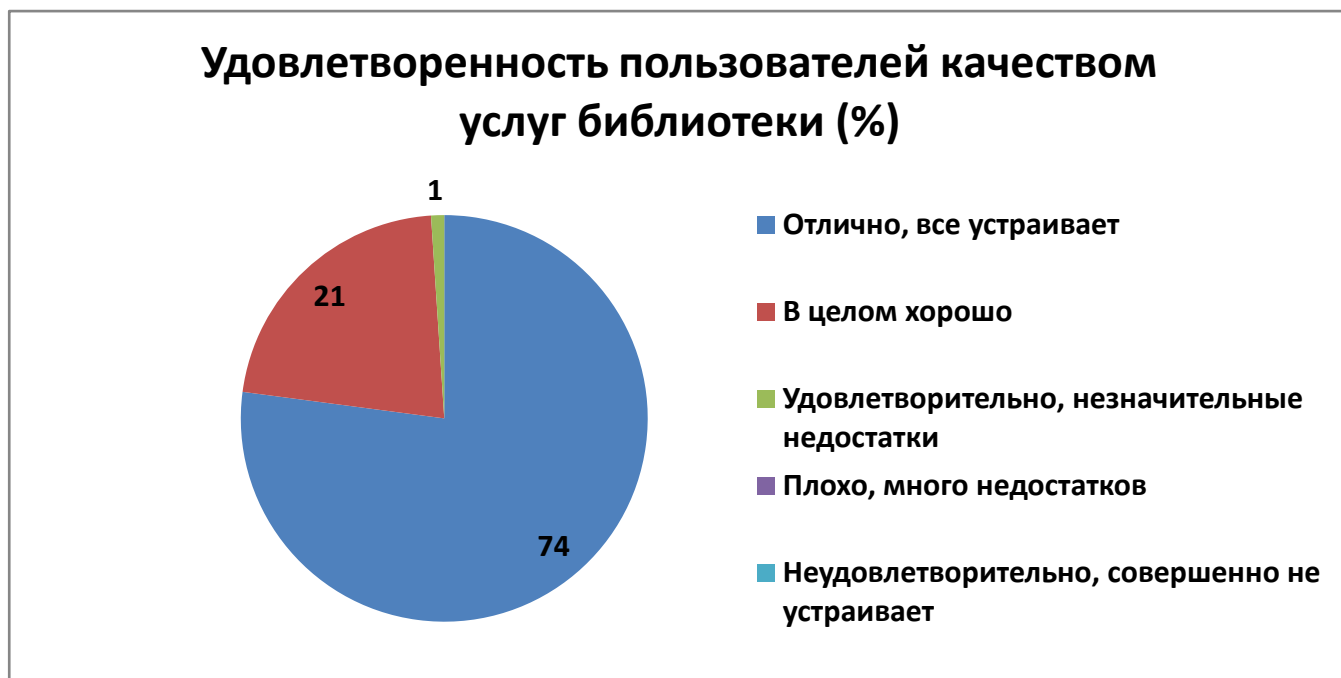
Чуть ниже оценили наши респонденты удобство пользования электронными сервисами, а это планшеты, мобильные телефоны, смартфоны, ноутбуки и т.д. – 92%.

Диаграмма №1



Общая удовлетворенность качеством услуг библиотеки, которую оценивали участники опроса, в совокупности составляет 96% (диаграмма №2).

Диаграмма №2



Вместе с тем, по одному респонденту выразили свое неудовлетворение качеством работы библиотеки (выбрали вариант ответа «*плохо, много недостатков*»), а некоторые читатели внесли предложения по совершенствованию работы учреждения (приложение).

№ п/п	Критерии оценки работы библиотеки	Комментарии пользователей	Ответ администрации библиотеки
1.	Доступность и актуальность информации о библиотеке, размещенной на ее территории	<ul style="list-style-type: none"> Считаю нецелесообразным запрет на вынос книг из читального зала при отсутствии новосибирской прописки. Если человек является постоянным пользователем библиотечных услуг и хорошо себя зарекомендовал в этом плане (вовремя и в том же состоянии возвращал книги, например), то почему он не может использовать весь потенциал предлагаемых услуг в полном объеме наряду с остальными читателями? Мне данная позиция неясна. В остальном всё отлично, всё устраивает. 	<ul style="list-style-type: none"> «Правилами пользования библиотеки...» запрещен вынос изданий из читального зала всем категориям пользователей библиотеки, ими можно пользоваться только в стенах библиотеки. Как правило, это энциклопедическая, справочная литература, редкие и ценные издания, имеющиеся в фонде библиотеки в единственном экземпляре. В целях обеспечения сохранности фонда читатели, не имеющие регистрации в г. Новосибирске, не имеют права получать книги на дом, однако они могут без ограничений работать с документами в читальных залах библиотеки. К сожалению, проблема невозврата книг читателями стоит очень остро и в настоящее время не имеет решения. Взамен книги на бумажном носителе можем предложить электронное издание из информационных ресурсов «Библиотеки ЛитРес» с Ваших электронных устройств, подключенных к сети Интернет (подробная информация на сайте нашей библиотеки в разделе «Ресурсы»).
<ul style="list-style-type: none"> Сложно находить литературу, много непонятных кодов. 		<ul style="list-style-type: none"> Фонд библиотеки расположен в соответствии с библиотечно-библиографической классификацией. На торцах стеллажей указаны основные разделы фонда. Кроме того, отыскать необходимое издание Вам всегда поможет дежурный библиотекарь. Мы обязательно будем работать над внедрением более простой навигации в фонде библиотеки. 	
<ul style="list-style-type: none"> Не понимаю, для чего на входе спрашивают читательский билет. 		<ul style="list-style-type: none"> В соответствии с требованиями антитеррористической защищенности учреждений культуры, в библиотеке установлен контроль за допуском граждан на территорию учреждения, поскольку библиотека является местом массового пребывания людей. 	
2.	Комфортность пребывания в библиотеке	<ul style="list-style-type: none"> В залах библиотеки очень темно. 	<ul style="list-style-type: none"> Замена осветительных приборов в отделах обслуживания включена в график проведения ремонтных работ библиотеки на 2020 год.
		<ul style="list-style-type: none"> Продлить время работы библиотеки до 22 часов. 	<ul style="list-style-type: none"> Для увеличения времени работы библиотеки необходимо дополнительное финансирование на введение дополнительных штатных единиц, оплату коммунальных услуг (электроэнергия, водоснабжение), усиление мер безопасности сотрудников и читателей. В настоящее время администрация библиотеки изучает данное предложение и готова выслушать различные

			точки зрения.
3.	Удобство пользования электронными сервисами	<ul style="list-style-type: none"> • Станция книговыдачи не всегда считывает книги к выдаче. 	<ul style="list-style-type: none"> • Фонд библиотеки оснащен радиочастотными метками, однако не исключено, что возможны ошибки, допущенные библиотекарями при активировании меток. Для выявления подобных ошибок и их ликвидации просим Вас в подобных случаях обращаться к дежурным библиотекарям. Мы сейчас находимся в процессе отладки системы самостоятельной выдачи и возврата книг.
		<ul style="list-style-type: none"> • Хорошо бы WI-FI без паролей и с абсолютным доступом. 	<ul style="list-style-type: none"> • Федеральным законом «О связи» №126-ФЗ, а также Постановлением Правительства РФ №758 от 31 июля 2014 г. и №801 от 12 августа 2014 г. внесены изменения в «Правила оказания услуг связи по передаче данных»: идентификация пользователя Интернет должна устанавливаться либо с помощью документа (например, паспорта), либо номера сотовой связи (в России контракт с мобильным оператором заключается с предъявлением документа), либо через логин на портале госуслуг. Таким образом, в библиотеке данный вид услуг предоставляется только зарегистрированным пользователям, имеющим читательский билет.
4.	Прочее	<ul style="list-style-type: none"> • Хотелось бы побольше современной художественной литературы. 	<ul style="list-style-type: none"> • Проблемы с комплектованием библиотеки существуют уже более 5 лет. Мы обеспокоены полным отсутствием пополнения книжного фонда. Однако в бюджете библиотеки на 2018 год предполагается выделение около 3 миллионов рублей на новые книги, таким образом, мы будем рады предложить нашим читателям новые издания современной художественной литературы.
		<ul style="list-style-type: none"> • Хотелось бы, чтобы библиотекари больше улыбались и общались с читателями. 	<ul style="list-style-type: none"> • Обещаем! Мы рады нашим читателям и хотим сделать их пребывание в библиотеке приятным, а общение библиотекарей с посетителями доброжелательным и конструктивным.