

Информация о проведённом мониторинге качества услуг в Забайкальской краевой библиотеке им. А. С. Пушкина в октябре 2025 г.

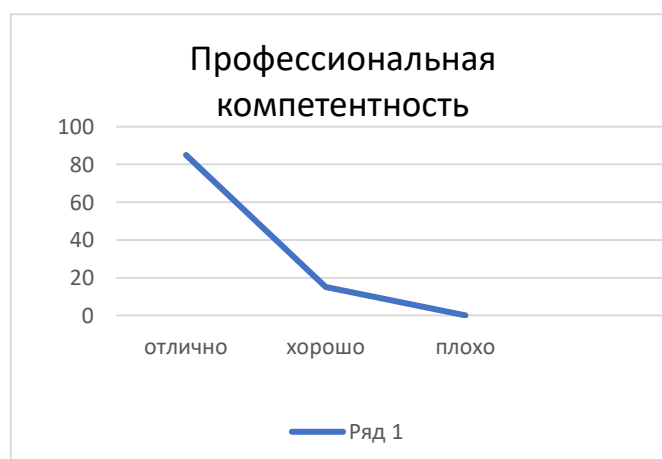
В целях повышения качества обслуживания в библиотеке сектором «Информационная служба» с 1 по 31 октября было проведено анкетирование 97 респондентов разного возраста (от 18 до 70 лет), что составляет 2,8 % от среднего числа посещения читателей, посетивших библиотеку в октябре. Выборка опрошенных соответствует основным характеристикам генеральной совокупности пользователей библиотеки. Ответы распределились следующим образом:

1. Доброжелательность (любезность, приветливость) персонала библиотеки



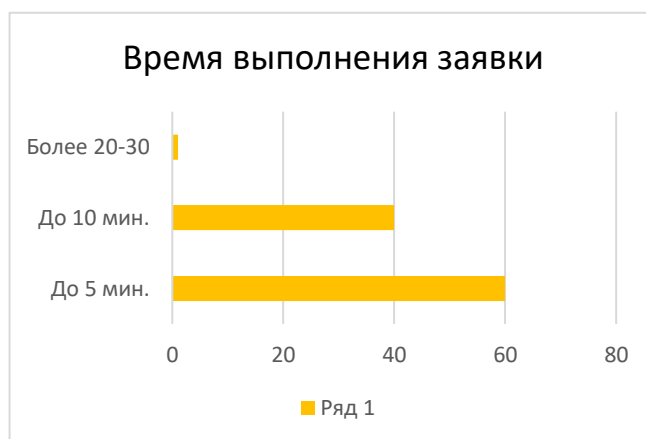
Большинство опрошенных – 86% оценили уровень доброжелательности на «отлично», 14% – «хорошо».

2. Профессиональная компетентность библиотекарей, их готовность полностью сопроводить выполнение заявки



85% респондентов дали высокую оценку профессиональной компетентности, 15% – «хорошо», «плохо» – 0%.

3. Среднее время выполнения Вашей заявки (мин.)



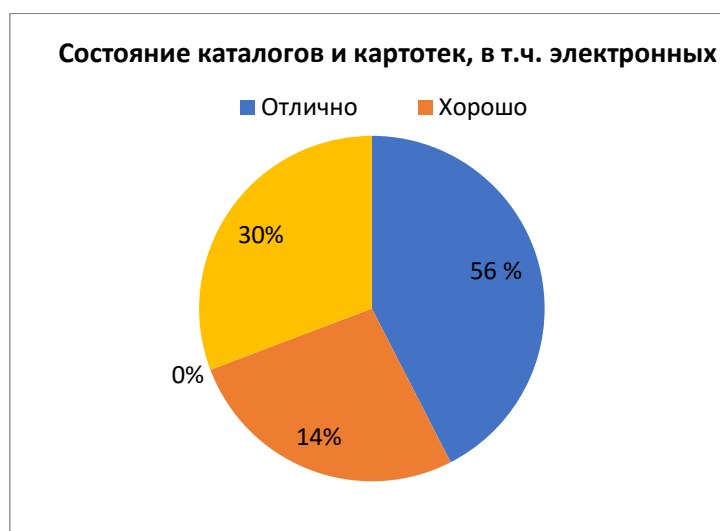
Оперативность обслуживания пользователей соответствует рекомендуемым нормативам, только 0,01 % опрошенных указали на длительное время обслуживания (сложные справки).

4. Наличие отказов на Ваш запрос



Четвёртый вопрос о наличии отказов на запросы получил следующие ответы: «нет» – 89 %, «иногда» – 10 %. Отказы обусловлены отсутствием той или иной литературы, в частности новых изданий. Один читатель отметил, что часто получает отказ на запрашиваемую литературу, как правило, эти текущего года издания.

5. Состояние каталогов и картотек библиотеки, в т.ч. электронных



Состояние каталогов и картотек библиотеки, в т.ч. электронных читатели оценили следующим образом: «отлично» – 56%, «хорошо» – 14%, «не пользуются» – 30%, «плохо» – 0%.

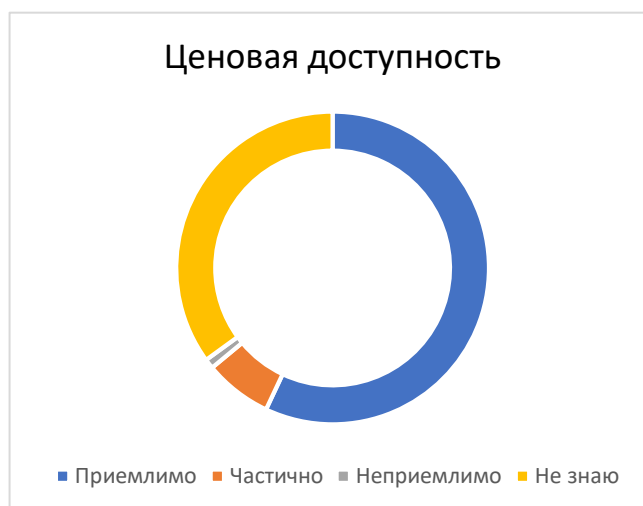
6. Открытость и доступность информации об услугах библиотеки (СМИ, сайт, госпублики, информационные объявления и стенды в библиотеке и т.п.)



По мнению читателей открытость и доступность информации об услугах библиотеки (СМИ, сайт, госпублики, информационные объявления и стенды) достаточная, что подтверждают ответы: «отлично» – 64%, «хорошо»

– 21%. К сожалению, не интересуются совсем информацией 15% читателей. Вариант «плохо» не получил ответа.

7. Уровень ценовой доступности платных услуг библиотеки



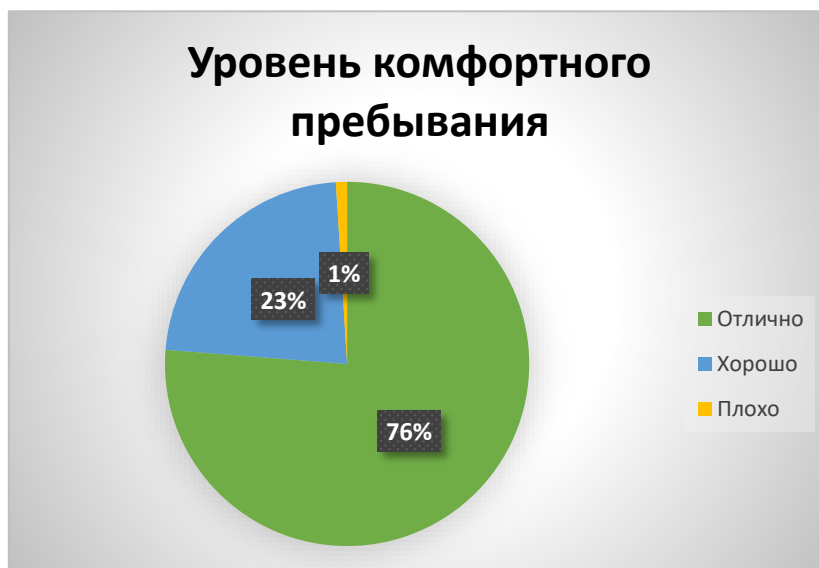
На этот вопрос ответы расположились следующим образом: «приемлемо» – 57 %, «частично» – 7%, «не знаю» – 34%. Один читатель ответил, что цены платных услуг неприемлемо высоки.

8. Разнообразие спектра услуг библиотеки, в т.ч. платных



Большую часть читателей устраивает разнообразие услуг –73%, 27% затруднились ответить на вопрос.

9. Уровень комфортного пребывания в библиотеке (свет, шум, работа гардероба и уборщиков помещений).



Всех опрошенных респондентов устраивает уровень комфортности библиотеки: 77 % читателей оценили комфортность на «отлично», 23% – «хорошо». «Плохо» – 1% (1 чел. указал на недостаточный комфорт работы в отделе библиографии и краеведения в связи с шумом от проводимого мероприятия в Точке кипения).

10. Устраивает ли Вас режим работы библиотеки.

Последний вопрос о режиме работы библиотеки получил положительный ответ у всех опрошенных (100 %).

Вывод: Результаты мониторинга качества обслуживания пользователей библиотеки, показали высокую степень удовлетворенности. Отсутствие требуемой литературы сотрудники библиотеки стараются замещать электронными ресурсами, а в случае шума от проведения массовых мероприятий – предлагать для занятий другие залы.

Одновременно выявлены проблемные маркеры, в частности необходимо усилить работу по продвижению справочного аппарата библиотеки и рекламе дополнительных услуг.

Заключение

- информации о деятельности библиотек в сети Интернет, на информационных стендах библиотек достаточно, она актуальна, своевременна, доступна;
- график работы удобен для посещений, соответствует потребностям пользователей;
- большая часть респондентов оценивает свое пребывание в помещениях библиотек как комфортное;
- в целом библиотечный фонд соответствует потребностям пользователей библиотек, но требуется постоянное поступление новой литературы;
- подавляющее большинство респондентов отметили высокий уровень доброжелательности и вежливости работников библиотек;
- качество условий предоставляемых услуг соответствует ожиданиям и высоко оценивается.

Необходимо:

- осуществлять систематическое информирование населения о деятельности библиотеки, библиотечных услугах, о проводимых библиотечных мероприятиях;
- проводить регулярный мониторинг среди пользователей и учитывать их предложения и пожелания;
- продолжить работу по комплектованию библиотечного фонда, приобретению актуальной литературы;
- продолжить работу по изучению потребностей населения в сфере библиотечного обслуживания для предоставления услуг, наиболее востребованных и интересных.