

**Мониторинг качества услуг,  
предоставляемых  
Забайкальской краевой детско-юношеской библиотекой им.  
Г.Р.Граубина  
(1-е полугодие 2015 г.)**

Оценке качества предлагаемых услуг во втором полугодии 2015 г. уделялось внимание, как и ранее. Проводился устный опрос после мероприятий школьников, студентов и преподавателей. Продолжен сбор отзывов по итогам вечеров и праздников, беседы с родителями, пришедшими в библиотеку с детьми.

В ноябре проведен экспресс-опрос посетителей библиотеки, разработаны, распространены и обработаны 85 анкет. Кроме того в ноябре проводится опрос по независимой оценке качества услуг, организованный Министерством культуры Забайкальского края. Распространены 400 анкет.

Анкета для экспресс-опроса включала такие вопросы, как:

- что вас привело в библиотеку?
- как часто вы обращаетесь сюда?
- что вам понравилось у нас?
- что не понравилось в библиотеке?
- какую оценку вы поставите нам за работу?

Участниками экспресс-опроса стали дети и подростки, родители и читатели старше 25 лет:

Всего опрошенных	В том числе			
	Учащиеся младших классов	Подростки 11-14 лет	Юношество	Пользователи старше 25 лет
85 чел.	21%	13%	14%	52%

Как следует из таблицы, большее число опрошенных – люди взрослые, чего не отмечалось во всех предыдущих опросах. Их мнение о библиотеке наиболее достоверное и очень важное для получения заключительных выводов.

На вопрос, зачем посетители пришли в библиотеку, ответы наших респондентов распределились следующим образом:

Взять книгу	49,4%
Заниматься в читальном зале	11,8%
Посмотреть новые книги и журналы	25,9%

Пришел, пришла на мероприятие	16,5%
Привел (а) детей	3,6%

Как видим, в краевую библиотеку им. Г.Р. Граубина посетители приходят, прежде всего, за книгой (1 место), хотят посмотреть новинки (2 место), стать участником мероприятий (3 место), заниматься в читальном зале (4 место) и приводят детей (5 место).

Все опрошенные достаточно часто посещают библиотеку, а именно:

55% - несколько раз в месяц

34% - приходят 1 раз в неделю

6% - пришли в первый раз

5% - ходят очень редко

О том, **что** нравится в библиотеке, респонденты должны были выбрать предлагаемые позиции – много книг, интерьер, интересные мероприятия, внимательные сотрудники, возможность получения ксерокопии документов и др.

Ответы распределились следующим образом

1 место – много книг (57 раз отмечена данная позиция)

2 место – внимательные сотрудники (43 раза отмечена позиция)

3 место – интересные мероприятия (35 раз отмечена позиция).

Подросткам очень нравится бесплатный WI-FI.

А вот ответы о том, что не понравилось в библиотеке, можно было предугадать заранее. Основной недостаток – отсутствие новых книг и журналов. Это подтвердил и опрос. Кроме того, 5% респондентов отметили, что в библиотеке холодно и 5% - что темно в вестибюле.

Как и в предыдущие опросы, все респонденты поставили за работу положительные оценки:

отлично	хорошо	удовлетворительно
95%	5%	0

Таким образом, мнение о качестве услуг наших пользователей не поменялось. Хотелось бы пояснить, что во время опроса было отключено отопление по телефонограмме ТГК-14 ввиду ремонта на теплотрассе.

По освещению вестибюля мнение участников опроса передано заместителю директора по АХЧ.

Директор ГУК ЗКДЮБ

Золотухина А.Я.

Информация подготовлена  
Зам. директора Кондаковой Л.А.