

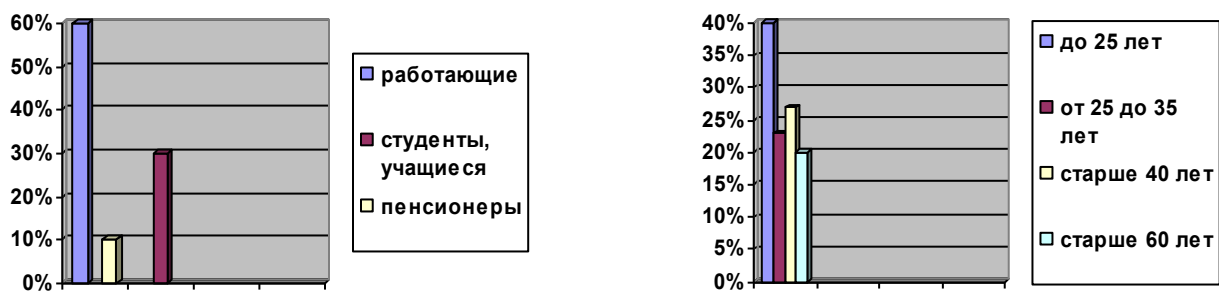
Итоги анкетирования
«Удовлетворенность качеством обслуживания пользователей
в ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека»

В Псковской областной универсальной научной библиотеке в целях улучшения качества деятельности, оказания библиотечных услуг осуществляется независимая оценка качества работы отделов и персонала библиотеки.

Во втором полугодии 2014 года (июнь-декабрь) на сайте Псковской областной универсальной научной библиотеки проводилось анкетирование посетителей сайта по теме «Удовлетворенность качеством обслуживания в библиотеке».

Представляем итоги анкетирования.

В опросе приняли участие более 300 человек, из них 60 % - работают, 27 % - студенты и учащиеся, остальные – пенсионеры. По возрастным категориям участники распределились следующим образом: около 40% - молодежь до 25 лет, 23% - от 25 до 35 лет, 27% - старше 40 лет, 20% - старше 60%. Наибольшее количество среди участников составили женщины (76%), мужчин – 24 %.



На вопрос «Как часто Вы посещаете библиотеку?» более 20 % опрошенных отметили, что приходят в библиотеку несколько раз в неделю, 60 % - несколько раз в месяц, в то же время около 3 % - несколько раз в год. Среди ответов - «каждый день», «только через Интернет», «посещаю сайт и блоги», «по-разному».

Основу работы любой библиотеки составляет ее **фонд и информационные ресурсы**.

По ответам читателей - чаще всего в библиотеке им необходима специализированная литература по теме (23,3 %), художественная литература (19,8%), поиск конкретного документа осуществляют около 15 % читателей, новой литературы 13,5 %. Положительно оценивают состав фонда 40%, недостаток специализированной литературы отмечают 20% респондентов.

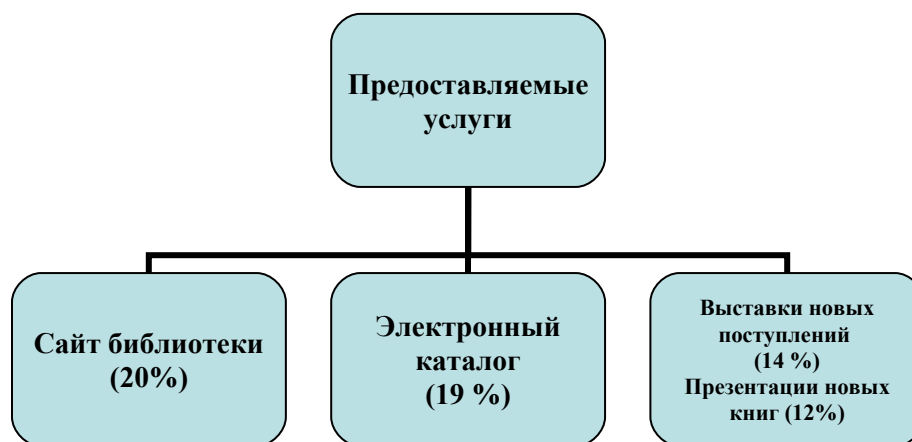
Недостаток финансирования библиотеки в последние годы сказывается, прежде всего, на пополнении фонда новой литературой и на его качестве. Несмотря на это, в 2014 году плановые показатели по новым поступлениям книг выполнены, проведена подписка на доступ к Электронной библиотеке

диссертаций Российской государственной библиотеки. Для читателей был организован доступ к справочным правовым системам, электронной библиотеке издательского дома «Гребенников», электронной системе нормативно-технической и справочной информации «Техэксперт: эксплуатация зданий», электронному читальному залу Президентской библиотеки. Библиотека пополняет книжный фонд также и за счет даров (в 2014 году их поступило 3500 экз.).

Проводником и посредником между информационными ресурсами и пользователями является **персонал библиотеки**. В целом работа сотрудников библиотеки оценена положительно: каждый четвертый среди опрошенных признает, что ему помогает искать информацию библиотекарь, доброжелательность сотрудников и уютную атмосферу отмечают более 35 %. Читатели библиотеки также обращают внимание на «высокую компетентность сотрудников» и «уникальность опыта работы».

В целом **условия работы и предоставляемые библиотекой услуги** 93% опрошенных оценили на хорошо и отлично. Наиболее востребованными оказались: сайт библиотеки (20%), электронный каталог (19 %), выставки новых поступлений (14%), презентации новых книг (12%) и т.д.

В ряде анкет отмечается необходимость проведения ремонтных работ в отделах библиотеки, приобретения новой мебели, расширение площадей на абонементе.



*Антонова Наталья Ивановна,
ученый секретарь Псковской областной универсальной научной библиотеки*