Что думают о библиотеке ее пользователи?

Мы благодарим всех, кто принял участие в опросе, и ценим любое высказанное мнение, если оно непредвзято и объективно. Несмотря на то, что в ушедшем, 2020 году, библиотеке пришлось работать в непривычном режиме, наши пользователи по-прежнему принимали участие в традиционном опросе, направленном на выявление их степени удовлетворенности и оценки качества предоставляемых услуг.

Инструментарием для опроса послужила анкета, размещенная как на сайте, в рубрике «Ваше мнение», так и непосредственно в стенах библиотеки (*отделы обслуживания читателей, гардероб*).

В оценке одного из основных критериев качества оказания услуг пользователям – **доступности и открытости информации о библиотеке**, подавляющее большинство оценили услугу положительно (Рис. 1).

Рис. 1

Впервые в опросе этого года мы попытались выяснить – как относятся наши респонденты к оформлению помещений библиотеки, информационных и других материалов, и насколько их это устраивает? Выяснилось, что наши посетители не только не обходят вниманием содержание информационной среды библиотеки, но и обращают внимание на места размещения и дизайн оформления информационных материалов. 12 % респондентов оставили свои замечания и предложения по данному рассматриваемому аспекту.

Достаточно высоко оценили респонденты **комфортность** пребывания в библиотеке. Омрачало нахождение в библиотеке, по словам самих посетителей, только вынужденное ношение защитных масок (Рис. 2).

Рис. 2

Также мы попытались выяснить, какие условия, способствующие доступности и комфортности услуги, оказываемой разным категориям пользователей, созданы в библиотеке? Как это видят сами посетители представлено на рис. 3.

Рис. 3

Традиционно высоко оценивают пользователи **доброжелательность и вежливость** обслуживающего персонала библиотеки (Рис. 4).

Рис. 4

Однако не столь радужно оценивают они возможность использования электронных сервисов библиотеки (в том числе и с помощью мобильных устройств). Показатель удовлетворенности в этом случае составляет 80 % (Рис. 5).

Рис. 5

И наконец, если говорить **об удовлетворенности качеством услуг,** оказываемых библиотекой в целом, то все респонденты положительно оценили деятельность библиотеки, несмотря на отдельные высказанные ими замечания (Рис. 6).

Рис. 6

Очень надеемся, что у наших пользователей будет много поводов и возможностей посетить библиотеку в 2021 году, а также желание оценить ее работу, оставить комментарий. Мы обязательно вас услышим и пойдем навстречу вашим пожеланиям.