Об удовлетворенности пользователей
работой Новосибирской областной юношеской библиотеки в 2021 году

Уважаемые пользователи библиотеки и посетители нашего сайта, вот и минул еще один год, отмеченный для всех нас яркими событиями, новыми прочтениями, личными открытиями. На сайте библиотеки вы выразили свое мнение, дали оценку нашей работы. И вот мы подводим первые итоги нашей деятельности за прошедший год. Как вы ее оценили и почему?

Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством условий оказания услуг мы проводим ежегодно в течение восьми лет. Осуществляется он посредством опроса посетителей библиотеки и официального сайта. (На сайте вы можете пройти его по ссылке *онлайн-анкета «Ваше мнение»*). В минувшем году в опросе приняли участие 51 человек.

Открытость и доступность информации о библиотеке

Одним из основных показателей работы учреждения является критерий открытости и доступности информации о библиотеке (рис. 1), размещенной на информационном стенде и в телекоммуникационной сети Интернет. Все респонденты положительно оценили данный аспект. Поставили оценку:

«отлично, все устраивает» – 70 %,
«в целом хорошо» – 25 %,
«удовлетворительно, незначительные недостатки» – 5 % (2 человека).

Рис. 1

Открытость и доступность информации для пользователей во многом зависит не только от наличия самой информации, но также от ее подачи: места расположения и интерьерно-дизайнерских решений библиотеки. Два года назад мы внесли в анкету вопрос, позволяющий понять, насколько наши пользователи удовлетворены качеством оформления информационной среды библиотеки. В данном случае ***удовлетворенность посетителей оформлением библиотеки,***

информационных и других материалов составляет 100%, где оценки пользователей распределились следующим образом:

«отлично, все устраивает» – 69,4 %,
«в целом хорошо» – 30,6 %.

Вероятно, посетители высоко оценили новые информационные стенды в вестибюле и холле 1 этажа библиотеки. Нам приятно, что участники опроса обратили на это внимание и положительно отнеслись к изменениям. Свои ответы пользователи снабдили такими комментариями, как *«Все круто»* и др.

Комфортность условий предоставления услуг

Важнейшей компонентой привлекательности библиотеки является комфортность (рис. 2). Понятие достаточно емкое, включающее ряд таких характеристик, как удобство месторасположения и пребывания, оснащенность необходимым оборудованием, наличие и доступность дополнительных услуг и т.д.

Положительную оценку этому критерию дали все респонденты (100%), из которых поставили:

«отлично, все устраивает» – 78%,
«в целом хорошо» – 3%.

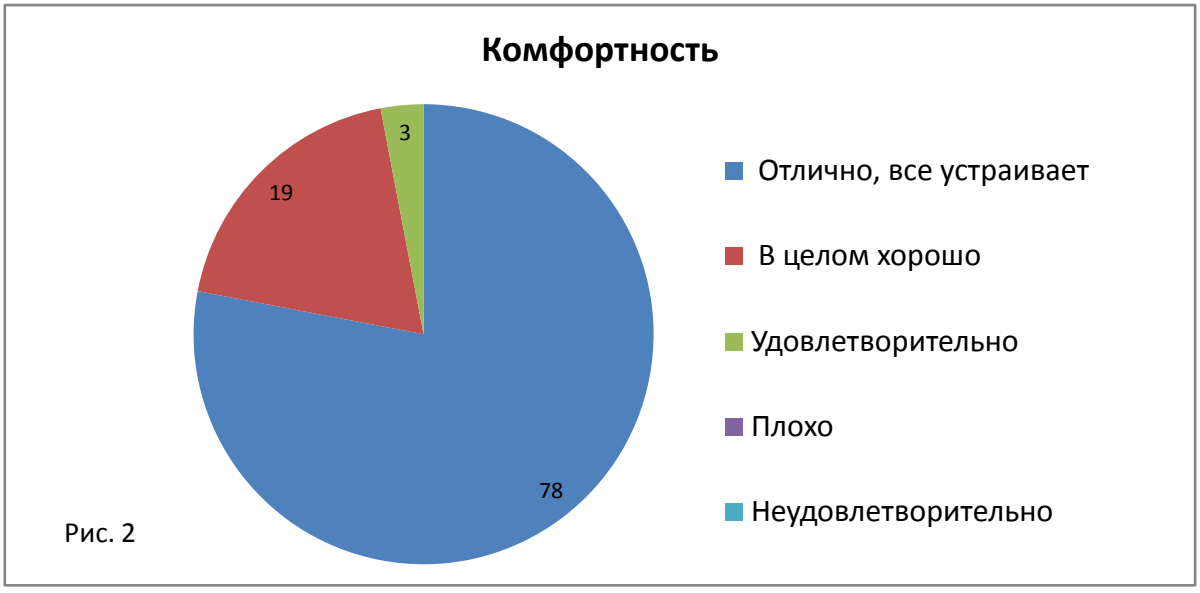

Рис. 2

В нашем опросе за истекший год данный критерий респонденты оценили выше остальных. В подавляющем большинстве комментарии были следующими:

- *«Очень уютно, приятно проводить время»*
- *«Великолепно»*
- *«Доброжелательная обстановка»*

Однако участники опроса обратили внимание на следующие моменты, которые негативно отражаются на комфортности условий оказания услуг:

- *«Улучшить освещение и повесить кондиционер»*
- *«ООЛ – да. Интернет-зал можно было бы оформить получше»*
- *«Подремонтировать лестницу в гардероб»*

К сожалению, выполнение ваших пожеланий связано с финансовыми затратами на ремонт и приобретение, средств на которые в бюджете библиотеки просто нет. Мы обязательно доведем до учредителя ваши замечания и предложения и, надеемся, получим дополнительные средства для решения поставленных задач.

Кроме того, респонденты посетовали что *«некомфортно находиться [в библиотеке на следующее утро] после Библионочи, желательно было все убрать…»*. Мы обязательно учтем ваше замечание!

Удобство пользования электронными сервисами

По-прежнему не все пользователи используют электронные сервисы библиотеки. Результаты нашего опроса свидетельствуют, что удовлетворенность удобством использования электронных сервисов (рис. 3), несмотря на выявленные недостатки, по сравнению с прошлым годом значительно выросла. Коэффициент удовлетворенности в 2021 г. – 91%, в 2020 г. он составлял 71%.

Комментарии пользователей:

- *«Библиотека отличная»*
- *«Спасибо за такой сервис»*
- *«Установить печать с 4-х компьютеров, в ООЛ – только с одного»*
- *«В январе слабо работал принтер, сложно было распечатать»*

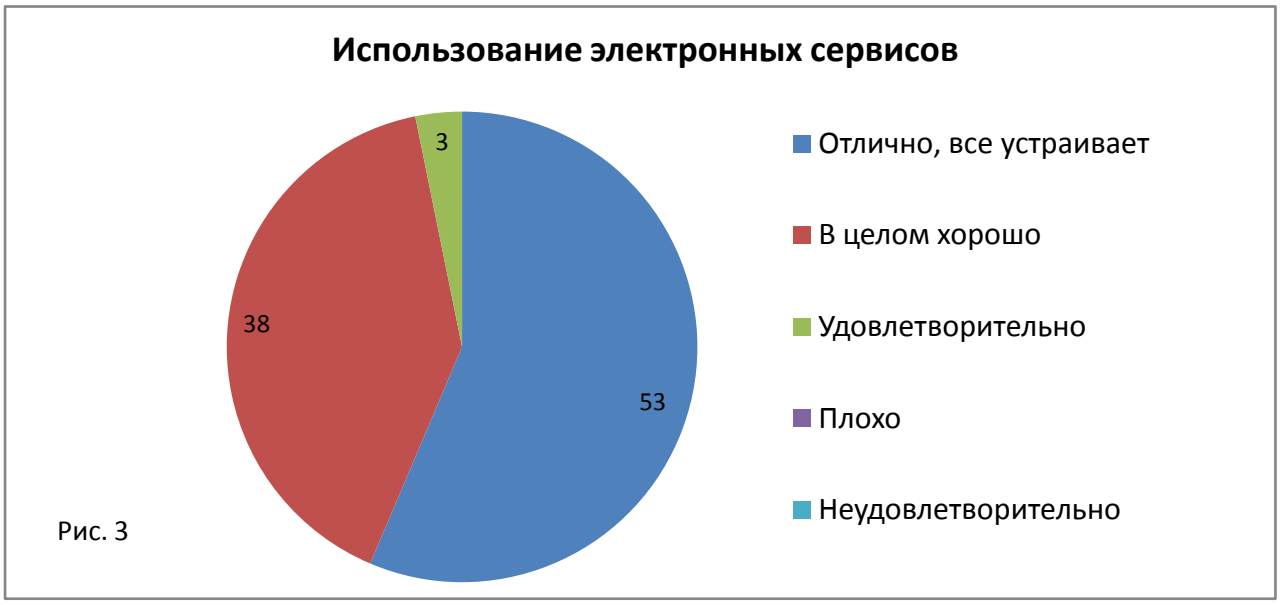

Рис. 3

И вновь два последних замечания связаны со слабой материально-технической базой библиотеки. По данному вопросу будет подготовлено обращение в адрес учредителя о выделении дополнительных средств на модернизацию оборудования.

Режим и график работы библиотеки

В 2021 году в связи с отсутствием финансирования завершился эксперимент по введению нового графика работы библиотеки: обслуживание пользователей 7 дней в неделю (работа без выходных дней). Читатели негативно отреагировали на возврат к старому графику – 6-дневной рабочей неделе. Пользователи просят увеличить количество дней и часов работы библиотеки. Кроме того, недовольство читателей вызывают ограничительные меры: *«В карантин неудобно посещать»*.

Доброжелательность и вежливость персонала

Традиционно достаточно высокой является оценка пользователями доброжелательности и вежливости персонала (рис. 4) библиотеки. За истекший год она несколько повысилась. Респонденты оценили данный критерий следующим образом:

«Отлично, все устраивает» – 84 %,
«В целом хорошо» – 10 %,
«Удовлетворительно» – 6 %.

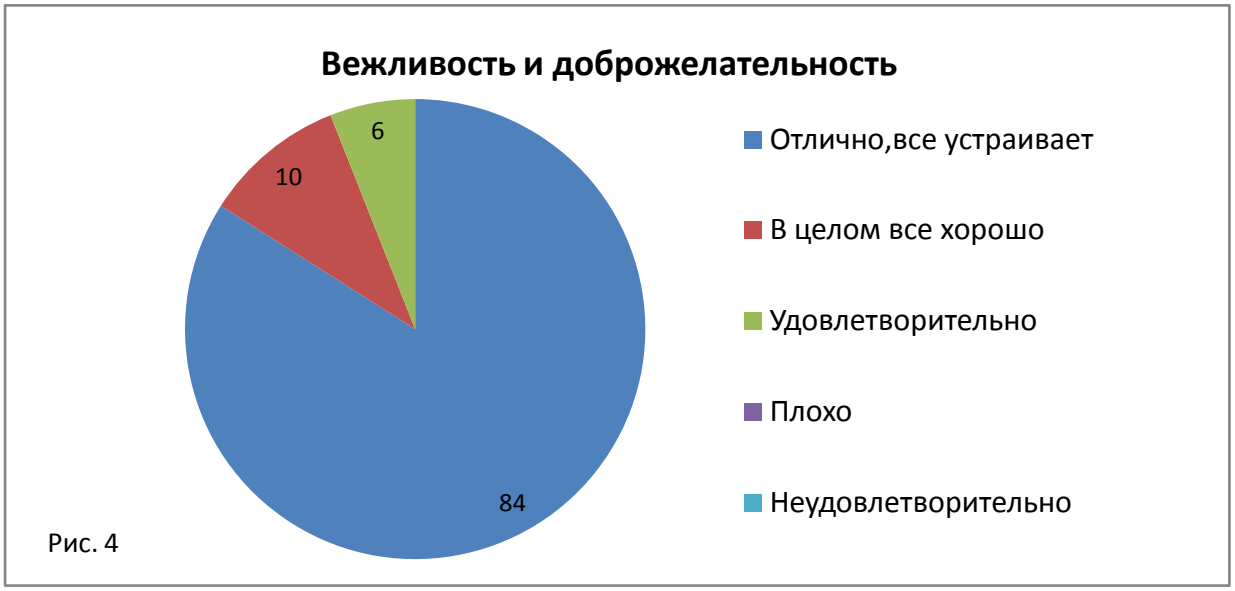

Рис. 4

Достаточно высокая оценка. Не случайно в комментариях пользователей по поводу персонала можно прочесть:

- *«Самый воспитанный библиотекарь, что я видела в жизни»*
- *«Самые учтивые и заботливые сотрудники!»*

Мы признательны вам за высокую оценку нашего персонала! Мы всегда рады нашим посетителям!

Удовлетворенность качеством оказываемых библиотекой услуг

И наконец, если говорить об общей удовлетворенности качеством оказываемых услуг по библиотеке в целом, то все респонденты положительно

оценили деятельность библиотеки – 100 % удовлетворены качеством предоставляемых им услуг. Из них поставили:

«Отлично, все устраивает» – 70 %,
«В целом хорошо» –- 27 %,
«Удовлетворительно» – 3 %.

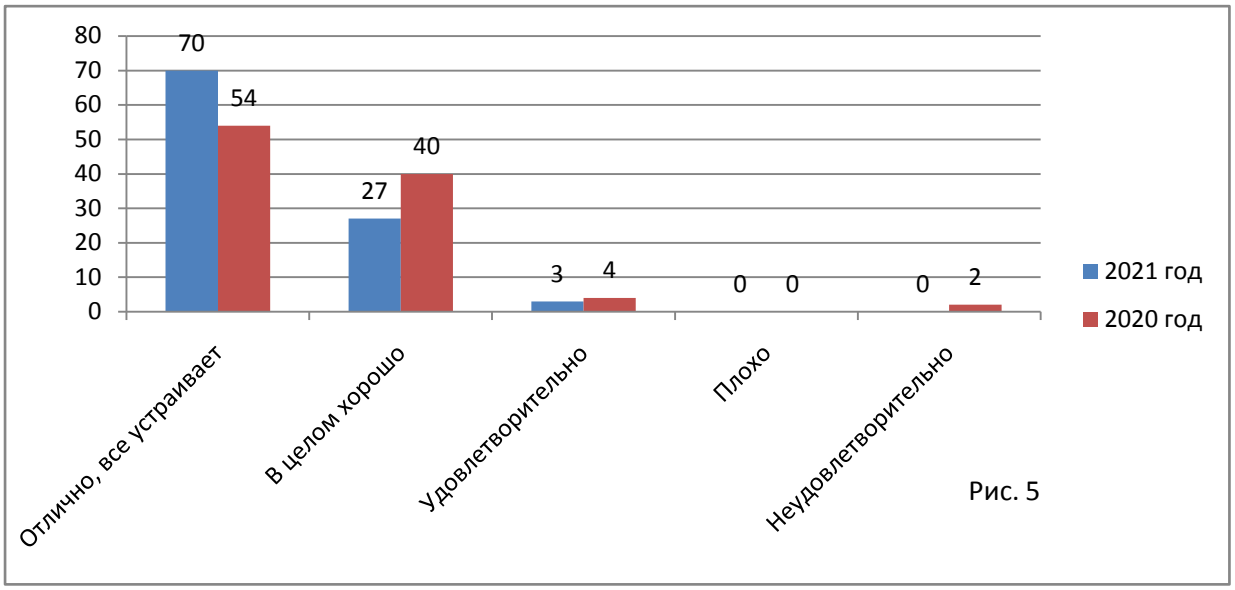

Рис. 5

Если сравнивать этот показатель за последние два года (рис. 5), мы видим положительную динамику данного критерия в оценке пользователей.

Средний индекс удовлетворенности в целом по библиотеке в 2021 году составляет 93 %, в 2020 году он составлял 90 %. Комментарии пользователей:

- *«Самая лучшая библиотека для меня за все мои годы»*
- *«Все очень нравится. Спасибо»*

Подводя итог сказанному, следует отметить, что сравнивая работу библиотеки с предыдущим годом, мы наблюдаем положительную динамику удовлетворенности качеством оказания услуг, несмотря на вынужденные меры по соблюдению условий противоэпидемиологической безопасности, которые отчасти негативно отразились на оценках пользователей.

И, вместе с тем, мы не можем не учесть пожелания пользователей в части организации комфортной среды библиотеки: режим работы, освещенность помещений, чистота кабинок в гардеробе, соблюдение температурного режима в отделе отраслевой литературы и др. Все эти вопросы взяты на контроль, доведены до сведения учредителя и включены в план работы библиотеки. К сожалению, большинство проблем невозможно решить без дополнительного финансирования. Будем надеяться, что материальные и финансовые возможности библиотеки улучшатся, и это позволит успешно реализовать поставленные задачи.

Благодарим всех, кто нашел возможность высказать свое мнение о работе библиотеки и надеемся на дальнейшее плодотворное сотрудничество!