

Исследовательская деятельность общедоступных библиотек Сургутского района в 2014 г.

Видова Т. А.
главный библиотекарь
методического отдела
Центральной районной библиотеки им. Г. А. Пирожникова



Исследования 2014 года

- Мониторинг удовлетворённости пользователей качеством деятельности библиотек (МКУК «СРЦБС», МУК «ЛЦБС»)
- Изучение удовлетворенности персонала рабочим местом
- Социальное исследование «Новые предпочтения современного читателя».
- Онлайн опросы МКУК «СРЦБС»
 - «Как Вы думаете, зачем в библиотеке компьютер»
 - «Какие услуги и ресурсы сайта наиболее востребованы Вами»

Результаты исследования качества услуг в 2014 г.

Наиболее низкие коэффициенты качества были получены по критериям:

- «**Материальность**» ($Q = - 0,30$), было в 2013 г. ($Q = - 0,37$),
- «**Доступность к информации**» ($Q = - 0,23$), было в 2013 г. ($Q = - 0,22$),

Более высокие показатели по критериям:

- «**Надёжность**» ($Q = - 0,03$), было в 2013 г. ($Q = - 0,03$),
- «**Человеческий фактор**» ($Q = - 0,02$), было в 2013 г. ($Q = - 0,03$),

Результаты исследования качества услуг в 2014 г.

Максимально **положительные** показатели у подкритериев:

Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно (Q = 0,01)

Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей (Q = 0,01)

Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями (Q = 0,02)

У библиотеки надёжная репутация (Q = 0)

Максимально **отрицательные** показатели у подкритериев:

Планировка и площадь помещения удобны для пользования библиотекой и работы в ней (Q = - 0,61)

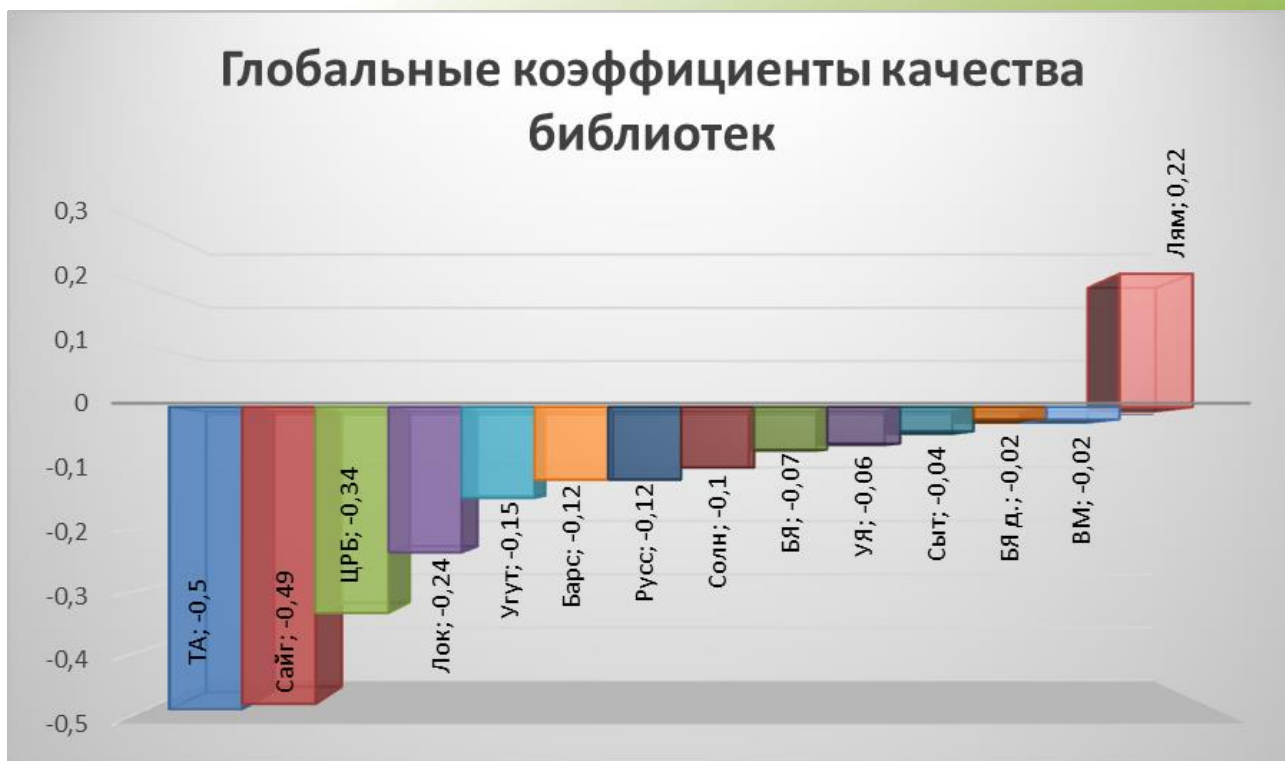
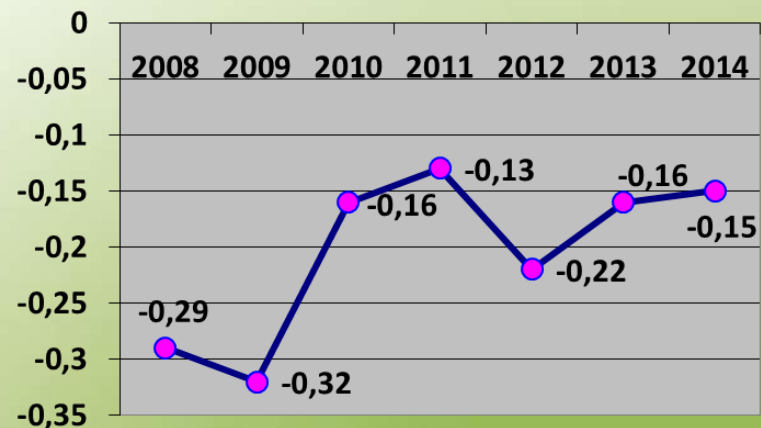
В библиотеке достаточное наименование периодических изданий (Q = -0,54)

Интерьеры помещений в отличном состоянии (Q = -0,36)

Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями (Q = -0,24)

Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование (Q = -0,21)

Глобальный коэффициент качества по учреждению в 2014 г.



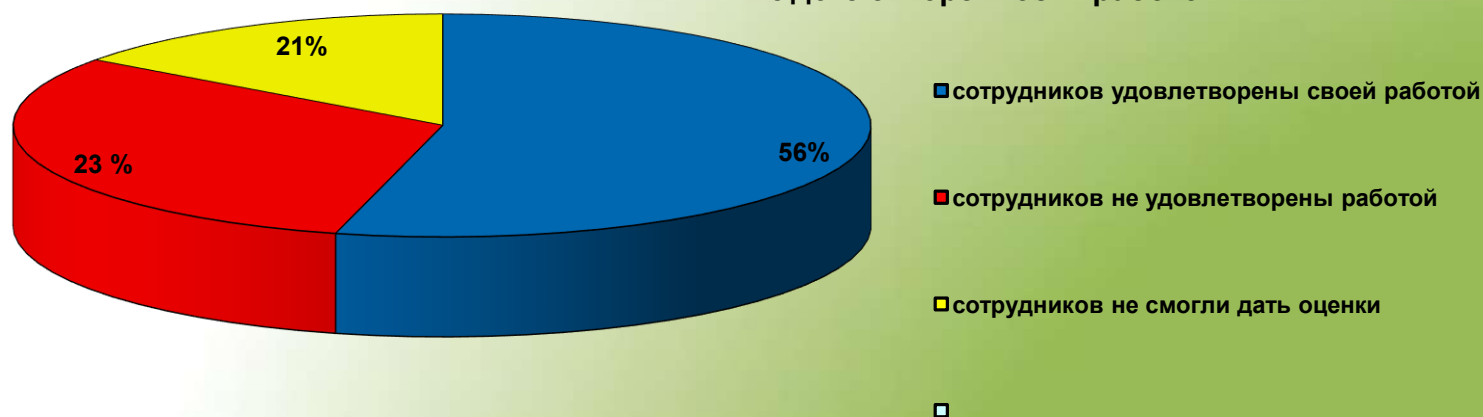
Основные направления деятельности для улучшения качества услуг в учреждении являются

1. материально-техническая база
2. доступность к информации

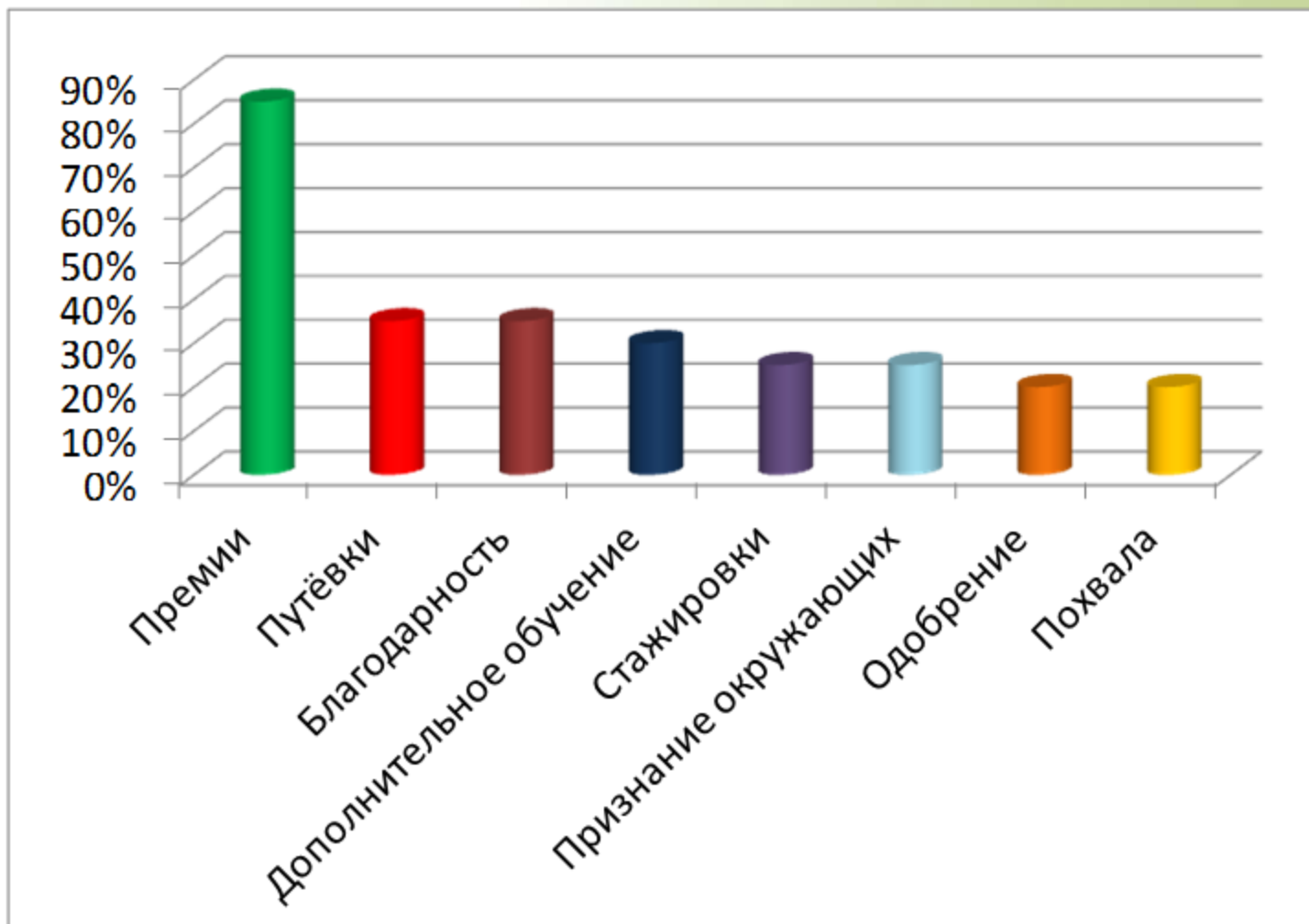
1. **Удобная для пользователей планировка и площадь помещения. Показатель индекса качества для всего учреждения -0,61. Неудовлетворительный результат в Локосовской, Сайгатинской, Русскинской библиотеках.**
2. **Пополнение фондов библиотек периодическими изданиями. Показатель индекса качества низкий – -0,54. Неудовлетворительный результат в Локосовской, Сайгатинской, Тром-Аганской библиотеках.**
3. **Осуществление переезда библиотек в более комфортабельные, соответствующие современным требованиям помещения или ремонт уже имеющихся. Показатель индекса качества по учреждению низкий – -0,36. Неудовлетворительный результат в Сайгатинской и Центральной районной библиотеках.**
4. **Пополнение фондов библиотек новой литературой. Показатель индекса качества – -0,24.**
5. **Оснащение библиотек современной техникой и оборудованием, обеспечение доступа к высокоскоростному Интернету. Показатель индекса качества – -0,21.**

Изучение удовлетворённости персонала рабочим местом

Удовлетворённость работой

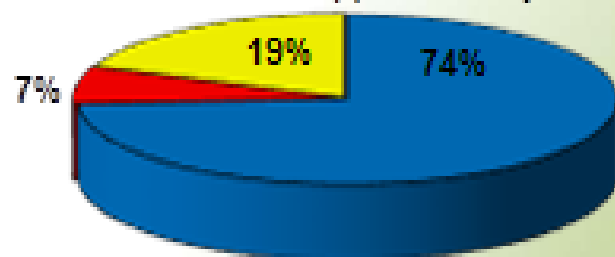


Поощрения



Оценка работы администрации

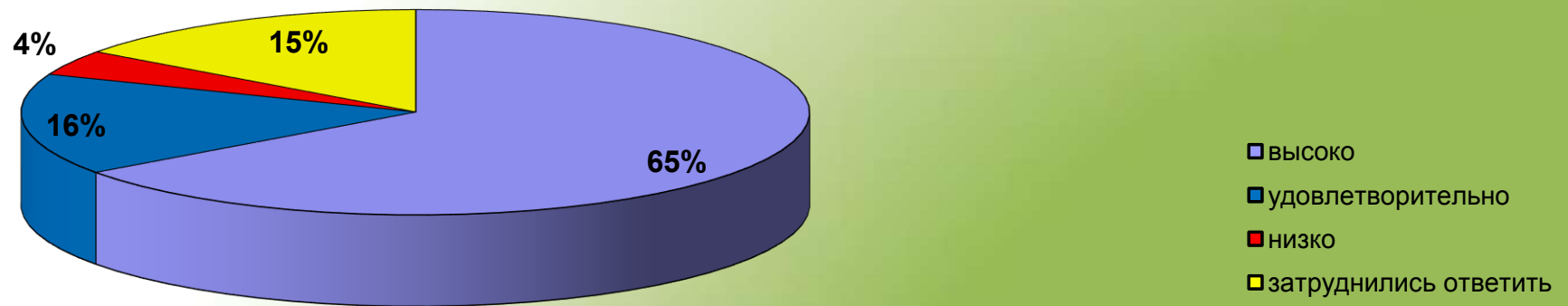
Удовлетворенность работой администрации



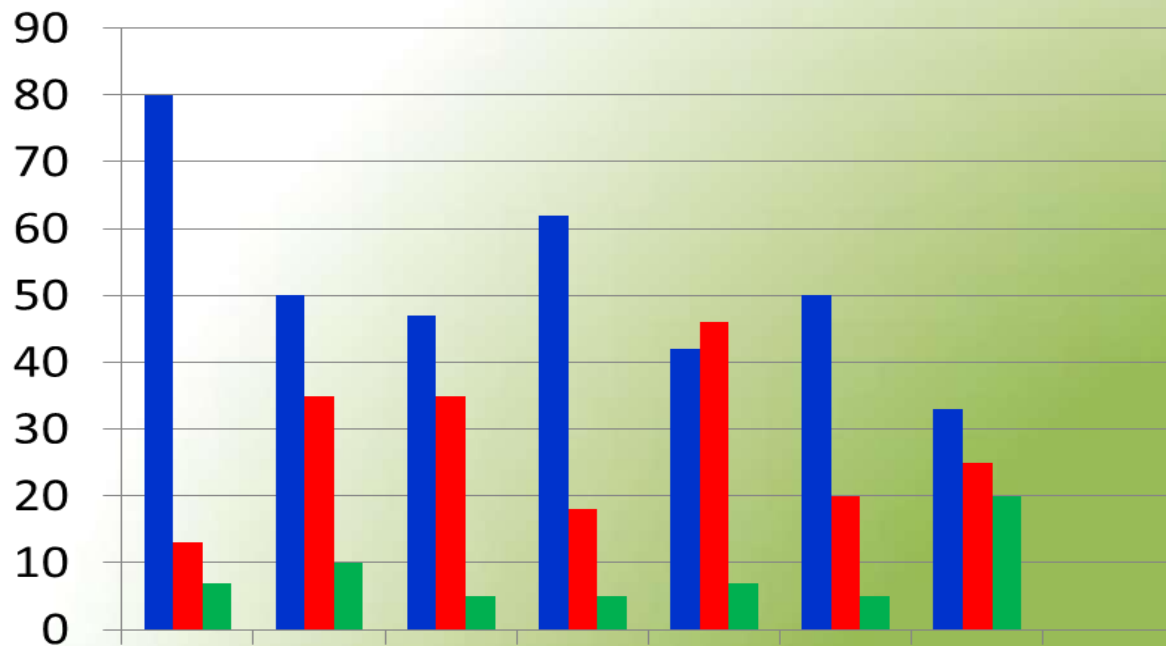
- сотрудников удовлетворены работой администрации
- сотрудников не удовлетворены работой администрации
- затруднились дать оценку

Оценка деловых качеств руководителя учреждения

Оценка качеств руководителя



Деятельность обслуживающих структурных подразделений



Телефонное обеспечение

Уборка

Хоз. вопросы

Кадровые вопросы

Обслуживание ПК

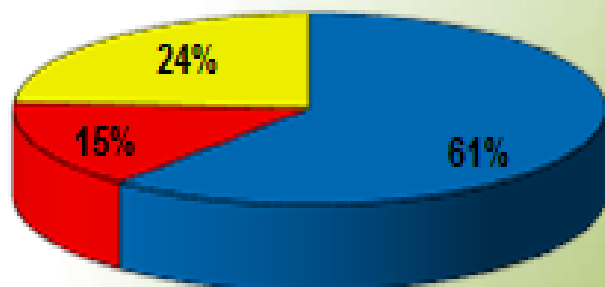
Юридич. вопросы

Автотранспорт

- Отлично
- Удовлетворительно
- Низко

Использование потенциала сотрудников

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПОТЕНЦИАЛА СОТРУДНИКОВ



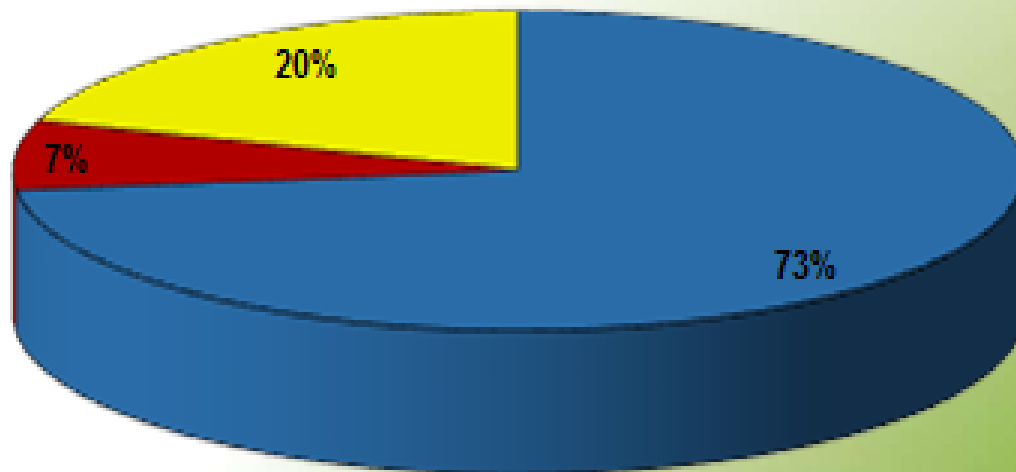
■ эффективно

■ неэффективно

■ затруднились ответить

Психологический климат в коллективе

Психологический климат в коллективе



- сотрудников удовлетворены психологическим климатом в учреждении
- сотрудников не устраивает психологический климат в коллективе
- сотрудников не смогли определить в своем отношении

Новые предпочтения современного читателя

На каком носителе вы предпочитаете читать книги?



Новые предпочтения современного читателя

Что влияет на выбор книги к прочтению?



Новые предпочтения современного читателя

Какие жанры литературы Вы предпочитаете?

1. Фантастика
2. Детективы
3. Русская классика
4. Женский роман
5. Исторический роман
6. Приключения
7. Современная литература
8. Юмористические жанры
9. Мистика

Онлайн опрос «Как вы думаете, зачем в библиотеке компьютер?»



Онлайн опрос «Какие услуги и ресурсы сайта наиболее востребованы Вами»

