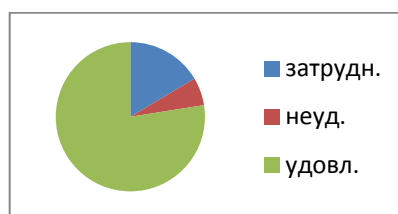


Отчет по результатам анкетирования читателей на тему «Удовлетворенность качеством обслуживания в библиотеке МПГУ».

Опрос читателей был проведен в период с 15 по 30 апреля 2010 года с целью выявления слабых сторон в библиотечном обслуживании, и их устранения. В анкетировании приняли участие 219 студентов разных курсов и факультетов, 28 преподавателей, 14 аспирантов и 7 сотрудников МПГУ.

1. Библиотека филологического факультета.



(Общие показатели: затруднились ответить: 16,5% неудовлетворены: 6,0% удовлетворены: 77,5%)

Опрос показал, что подавляющее большинство читателей удовлетворено качеством обслуживания в библиотеке. Среди услуг, которыми не удовлетворены от 12 до 17% опрошенных, оказались:

- наличие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями (16,67%);
- наличие услуг по копированию (12,50%);
- универсальность и полнота фондов (12,50%);
- полнота фондов зарубежных изданий (16,67%);
- очереди на пунктах выдачи (16,67%).

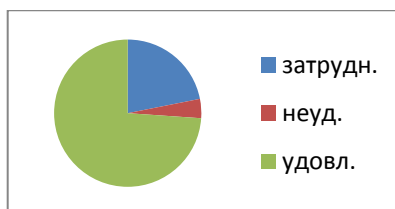
Услугами, которыми удовлетворены 100% опрошенных, оказались:

- благоприятные условия в читальных залах;
- внимательное отношение персонала к пользователям;
- компетентность сотрудников.

Большинство читателей удовлетворены:

- режимом работы (95,83%);
- полнотой и содержанием карточных каталогов (91,67%);
- ясной и точной информацией об услугах, предоставляемых библиотекой (95,83%).

2. Библиотека факультета физики и информационных технологий.



(Общие показатели: затруднились ответить:21,8% недовлетворены:4,2% удовлетворены: 74,0%)

Также одна из библиотек, с наименьшим процентом недовольных качеством обслуживания читателей. Читатели недовольны:

- отсутствием услуг по копированию (22,22%);
- неполнотой фондов зарубежных изданий (18,52%).

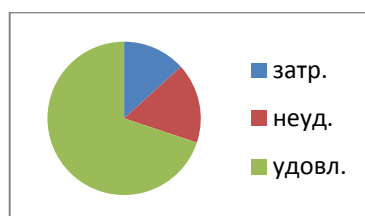
100% читателей удовлетворены:

- благоприятными условиями в читальном зале;
- отсутствием очередей на пунктах выдачи.

Большинство читателей удовлетворены:

- режимом работы (92,59%);
- доступом к Интернет (92,59%);
- полнотой и содержанием карточных каталогов (92,59%);
- ясной и точной информацией об услугах, предоставляемых библиотекой(92,59%);
- внимательным отношением персонала к пользователям (92,59%);
- компетентностью сотрудников (92,59%).

3. Библиотека химического факультета.



(Общие показатели: затруднились ответить:13,2% недовлетворены:16,8% удовлетворены: 69,0%)

Здесь наблюдается недовольность читателей по следующим услугам:

- наличие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями (41,67%);
- доступ к информации на CD-ROM (37,50%);
- доступ к Интернет (37,50%);
- наличие услуг по копированию (37,50%);
- универсальность и полнота фондов (25,00%);
- доступность последних, наиболее актуальных научных документов (12,50%)
- полнота фондов зарубежных изданий (37,50%);
- полнота и содержание электронных каталогов (41,67%);
- оперативность отражения в каталогах новых материалов (20,83%);
- внимательное отношение персонала к пользователям (12,50%);

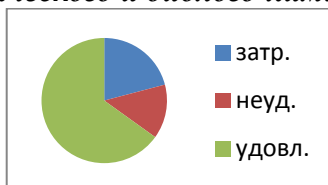
- возможность консультирования со специалистами по интересующей тематике (12,50%).

100% читателей удовлетворены оперативностью выполнения заявки.

Большинство читателей удовлетворены:

- режимом работы (95,83%);
- благоприятными условиями в читальном зале (91,67%);
- отсутствием очередей (95,83%).

4. Библиотека географического и биолого-химического факультета.



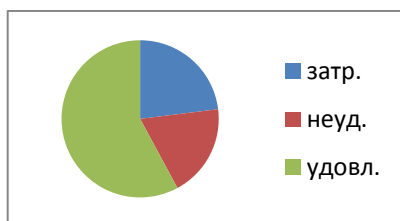
(Общие показатели: затруднились ответить: 20,9% недовлетворены: 14,0% удовлетворены: 65,1%)

Читатели недовольны следующими услугами:

- режим работы библиотеки (16,00%);
- наличие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями (20,00%);
- доступ к информации на CD-ROM (20,00%);
- доступ к Интернет (36,00%);
- наличие услуг по копированию (40,00%);
- доступность последних, наиболее актуальных научных документов (28,00%)
- полнота фондов зарубежных изданий (16,00%);
- оперативность отражения в каталогах новых материалов (12,00%);
- очереди на пунктах выдачи (24,00%);
- ясная и точная информация об услугах, предоставляемых библиотекой (28,00%);
- возможность консультирования со специалистами по интересующей тематике (20,00%).

Внимательное отношение персонала отметили 100% опрошенных, компетентность сотрудников тоже на высоком уровне – 96%.

5. Библиотека математического факультета.



(Общие показатели: затруднились ответить: 23,0% недовлетворены: 19,1% удовлетворены: 57,9%)

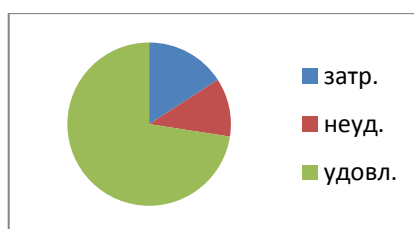
Читатели недовольны следующими услугами:

- режим работы библиотеки (73,33%);
- доступ к Интернет (20,00%);

- наличие услуг по копированию (33,33%);
- универсальность и полнота фондов (26,67%);
- доступность последних, наиболее актуальных научных документов (46,67%)
- полнота фондов зарубежных изданий (26,67%);
- полнота и содержание карточных каталогов (26,67%);
- полнота и содержание электронных каталогов (20,00%);
- оперативность отражения в каталогах новых материалов (20,00%);
- оперативность выполнения заявки (13,33%);
- очереди на пунктах выдачи (40,00%);
- ясная и точная информация об услугах, предоставляемых библиотекой(20,00%);
- возможность консультирования со специалистами по интересующей тематике (20,00%).

Внимательное отношение персонала отметили 100% опрошенных, компетентность сотрудников тоже на высоком уровне – 93,33%.

6. Библиотека КГФ.



(Общие показатели: затруднились ответить:15,8% неудовлетворены:11,6% удовлетворены: 72,6%)

В библиотеке КГФ дела обстоят следующим образом.

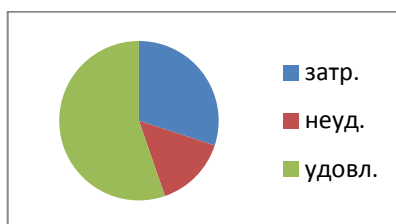
Неудовлетворенность читателей наблюдается по следующим пунктам:

- режим работы библиотеки (16,25%);
- наличие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями (21,25%);
- доступ к информации на CD-ROM (11,25%);
- доступ к Интернет (13,45%);
- наличие услуг по копированию (27,50%);
- универсальность и полнота фондов (13,75%);
- доступность последних, наиболее актуальных научных документов (20,00%)
- полнота фондов зарубежных изданий (16,25%);
- полнота и содержание карточных каталогов (10,00%);
- полнота и содержание электронных каталогов (12,50%);
- оперативность отражения в каталогах новых материалов (11,25%);
- число заявок, принимаемых к выполнению (10,00%);
- очереди на пунктах выдачи (18,75%);
- возможность консультирования со специалистами по интересующей тематике (12,5%).

Подавляющее большинство опрошенных удовлетворены

- благоприятными условиями в читальном зале (92,50%);
- внимательным отношением сотрудников (95,00%);
- компетентностью сотрудников (97,50%).

7. Библиотека факультета дошкольной педагогики и психологии.



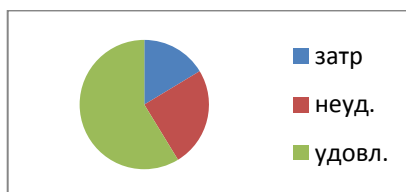
(Общие показатели: затруднились ответить: 29,4% недовлетворены: 14,8% удовлетворены: 55,8%)

Читатели недовлетворены следующими услугами:

- режим работы библиотеки (17,39%);
- наличие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями (21,74%);
- доступ к информации на CD-ROM (13,04%);
- наличие услуг по копированию (26,09%);
- универсальность и полнота фондов (39,13%);
- доступность последних, наиболее актуальных научных документов (21,74%)
- полнота фондов зарубежных изданий (17,39%);
- оперативность отражения в каталогах новых материалов (17,39%);
- оперативность выполнения заявки (13,04%);
- число заявок, принимаемых к выполнению (13,04%);
- очереди на пунктах выдачи (34,78%);
- ясная и точная информация об услугах, предоставляемых библиотекой (13,04%);
- возможность консультирования со специалистами по интересующей тематике (13,04%).

Внимательное отношение персонала отметили 91,30% опрошенных, компетентность сотрудников тоже на высоком уровне – 91,30%.

8. Библиотека факультета технологии и предпринимательства.



(Общие показатели: затруднились ответить: 16,4% недовлетворены: 24,8% удовлетворены: 58,8%)

Здесь количество услуг, которыми не удовлетворены читатели не очень велико, но их единодушие очевидно. Неудовлетворенность читателей наблюдается по следующим пунктам:

- наличие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями (88,00%);
- благоприятные условия в читальных залах (72,00%);
- доступ к информации на CD-ROM (84,00%);
- доступ к Интернет (84,00%);

- наличие услуг по копированию (88,00%);
- универсальность и полнота фондов (16,00%);
- доступность последних, наиболее актуальных научных документов (28,00%)
- полнота фондов зарубежных изданий (44,00%).

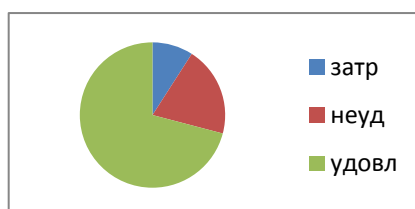
Услугами, которыми удовлетворены 100% опрошенных, оказались:

- внимательное отношение персонала к пользователям;
- компетентность сотрудников.

Большинство читателей удовлетворены:

- режимом работы (96,00%);
- тишиной в читальном зале (92,00%);
- сроками выполнения заявки (92,00%);
- отсутствием очередей (96,00%);
- ясной и точной информацией об услугах, предоставляемых библиотекой(96,00%);
- возможностью консультирования со специалистами по интересующей тематике (92,00%).

9. Библиотека факультета педагогики и психологии.



(Общие показатели: затруднились ответить:9,1% неудовлетворены:20,0% удовлетворены: 70,9%)

Неудовлетворенность читателей наблюдается по следующим пунктам:

- наличие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями (48,00%);
- тишина в читальном зале (52,00%);
- благоприятные условия в читальном зале (64,00%);
- доступ к информации на CD-ROM (24,00%);
- наличие услуг по копированию (72,00%);
- универсальность и полнота фондов (36,00%);
- доступность последних, наиболее актуальных научных документов (32,00%)
- полнота фондов зарубежных изданий (40,00%);
- оперативность отражения в каталогах новых материалов (16,00%);
- возможность консультирования со специалистами по интересующей тематике (20,00%).

100% читателей удовлетворены:

- отсутствием очередей на пунктах выдачи;
- внимательным отношением сотрудников;
- компетентностью сотрудников.

Большинство читателей удовлетворены:

- режимом работы (96,00%);
- доступом к Интернет (92,00%);
- оперативность выполнения заявки (92,00%);
- ясной и точной информацией об услугах, предоставляемых библиотекой (96,00%).

Итак, подводя итоги, можно сказать, что больше всего читатели библиотек недовольны отсутствием услуг по копированию, отсутствием специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями, доступностью последних, наиболее актуальных научных документов, универсальностью и полнотой фондов вообще и полнотой фондов зарубежных изданий в частности, а также доступом к Интернет и информации на CD-ROM.