

Опрос с целью удовлетворённости качеством предоставленной услуги при проведении мероприятия МУК «Новомосковская библиотечная система»

Опрос проводился в Центральной городской библиотеке в ноябре 2015 года. В качестве объекта выступали пользователи библиотекой. Анкета заполнялась ими непосредственно во время посещения мероприятия в библиотеке. В анкете содержались 4 формальные позиции: о возрасте, половой принадлежности, социальном положении и образовании.

Опрос состоял из 1 вопроса, необходимо было оценить по 5-ти бальной шкале удовлетворённость качеством мероприятия (где 5 – наибольшая оценка, 1 – наименьшая).

19.11.2015 в ЦГБ проходила литературно-театрализованная постановка «Сороковые-фронтные» к 100-летию со дня рождения поэта и писателя Константина Симонова. На мероприятие были приглашены старшеклассники МБОУ «СОШ № 4». Присутствовало 60 человек. Все они дали очень высокую оценку удовлетворенности мероприятием – 5 баллов. Приняли участие в мероприятии 33 девушки (55%) и 27 юношей (45%), у всех 60 человек возраст до 25 лет (14-15 лет) и образование неполное среднее общее, т.к. они учащиеся 10-х классов.

23.11.2015 в ЦГБ состоялся видео-концерт цыганской музыки «Звенит гитара о цыганской доле». Присутствовало 52 человека. Они дали следующую оценку мероприятия: очень высокая оценка удовлетворённости 5 баллов – 35 человек (67%), высокая оценка удовлетворенности 4 балла - 15 (29%), удовлетворён – 2 (4%). Приняло участие в опросе женщин 38 (73%), 14 мужчин (30%). Возраст респондентов: 26-40 лет – 9 человек (17%), 41-60 лет – 15 (29%), старше 60 лет – 28 (54%). Социальное положение: пенсионер 30 (58%), инвалид 9 (17%), служащий 7 (13%), рабочий – 6 (12%). Образование: среднее - 4 человека (8%), начальное профессиональное 11 человек (21%), среднее профессиональное 22 (42%), высшее 15 (29%).

26.11.2015 в ЦГБ был организован семейный праздник «Взрослые и дети» для многодетных семей, на котором присутствовало 47 человек, из них 22 родителя и 25 детей. Они дали следующую оценку мероприятия: очень высокая оценка удовлетворённости 5 баллов – 40 человек (85%), высокая оценка удовлетворенности 4 балла - 7 (15%), Возраст респондентов: до 25 лет - 25 человек (53%), 26-40 лет – 17 человек (36%), 41-60 лет – 5 (11%). Представительниц женского пола 28 человек (60%), 19 мужского пола (40%). Социальное положение: 10 детей дошкольного возраста (21%), учащийся – 15 человек (32%), служащий 7 (15%), рабочий – 10 (21%), пенсионер 5 (11%). Образование: 10 детей дошкольного возраста (21%), начальное среднее 15 (32% учащиеся), начальное профессиональное 2 человек (4%), среднее профессиональное 12 (26%), высшее 8 (17%).

Городскими библиотеками-филиалами проведены мероприятия: урок толерантности «У нас единая планета, у нас единая семья» 24.11.2015, день открытых дверей «Дом, где живут книги» 21.11.2015, литературно-музыкальный час «Тулеский соловушка» 21.11.2015. Сотрудники опросили 80 человек, из них 70 человек (88%) дали очень высокую оценку удовлетворённости - 5 баллов, 10 человек (12%) отметили высокую оценку удовлетворенности - 4 балла. Приняло участие в опросе женщин 56 (70%), 24 мужчин (30%). Респонденты указали возраст: до 25 лет - 54 человека (68%), 26-40 лет – 5 человек (6%), 41-60 лет – 15 (19%), старше 60 лет – 6 (8%). Социальное положение:

учащийся – 49 человек (61%), пенсионер 12 (15%), служащий 10 (13%), рабочий –7 (9%), предприниматель - 1 (1%), инвалид 1 (1%). Образование: неполное среднее 49 человек (учащиеся), начальное профессиональное 2 человек (3%), среднее профессиональное 13 (16%), высшее 16 (20%).

Общие показатели опроса. Всего приняли участие в опросе **239** человек, из них представительниц женского пола 155 человек (65%), мужского пола 84 человека (35%). Возраст респондентов: до 25 лет - 139 человек (58%), 26-40 лет – 31 (13%), 41-60 лет – 35 (15%), старше 60 лет – 34 (14%). Образование: 10 дошкольников (4%), неполное среднее 124 (52%), среднее 4 (2%), начальное профессиональное 15 (6%), среднее профессиональное 47 (20%), высшее 39 (16%). Социальное положение: 10 дошкольников (4%), учащийся – 124 человека (52%), пенсионер 47 (20%), служащий 24 (10%), рабочий – 23 (10%), инвалид 10 (4%), предприниматель - 1 (0,4%).

205 человек (86%) дали очень высокую оценку удовлетворённости - 5 баллов, 32 человека (13%) отметили высокую оценку удовлетворенности, поставив 4 балла, 2 человека (1%) поставили оценку удовлетворён – 3 балла.

Подводя итоги опроса, можно сделать вывод, что библиотека – это центр, в который люди разного возраста, разного социального положения и образования стремятся для того, чтобы принять участие в разнообразных массовых мероприятиях, с пользой провести свой досуг. По ответам респондентов можно сделать вывод, что культурно - досуговая деятельность играет важную роль в работе библиотек, поэтому не случайно **86%** респондентов дали очень высокую оценку удовлетворённости. Таким образом, результаты опроса подтверждают необходимость проведения в библиотеках разнообразной и активной досуговой деятельности, выбирая наиболее актуальные и интересные темы, используя нестандартные формы работы, чтобы привлечь и тот 1% читателей, которые поставили 3 балла при оценке удовлетворённости качеством проведения мероприятий.