

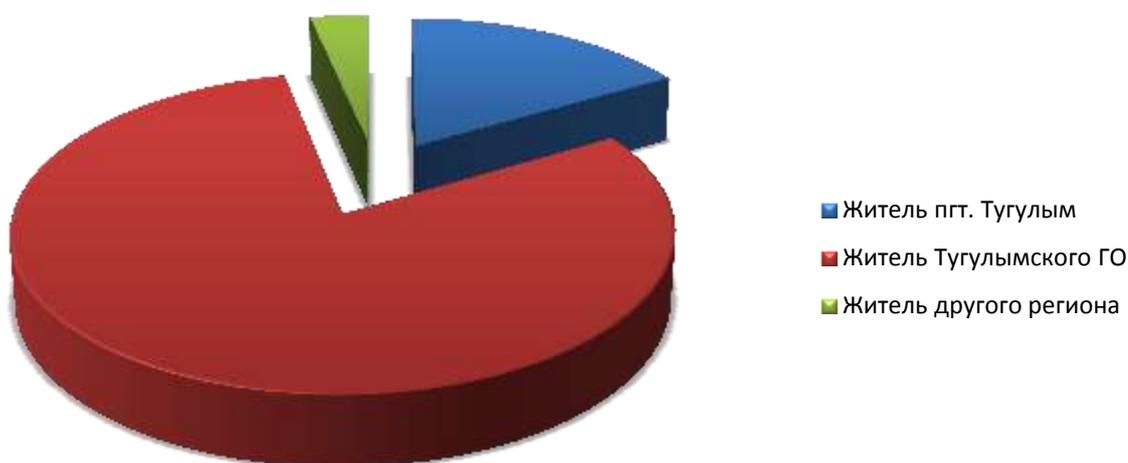
Анализ анкет по оценке качества услуг библиотек муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа» за 1 квартал 2018 года

Количество опрошенных: 387.

Библиотеками МКУК «ЦБС ТГО» с 9 января по 31 марта 2018 года было проведено анкетирование с целью выявления уровня удовлетворенности предоставляемых услуг и качества обслуживания населения. Респондентам предлагалось ответить на 14 вопросов.

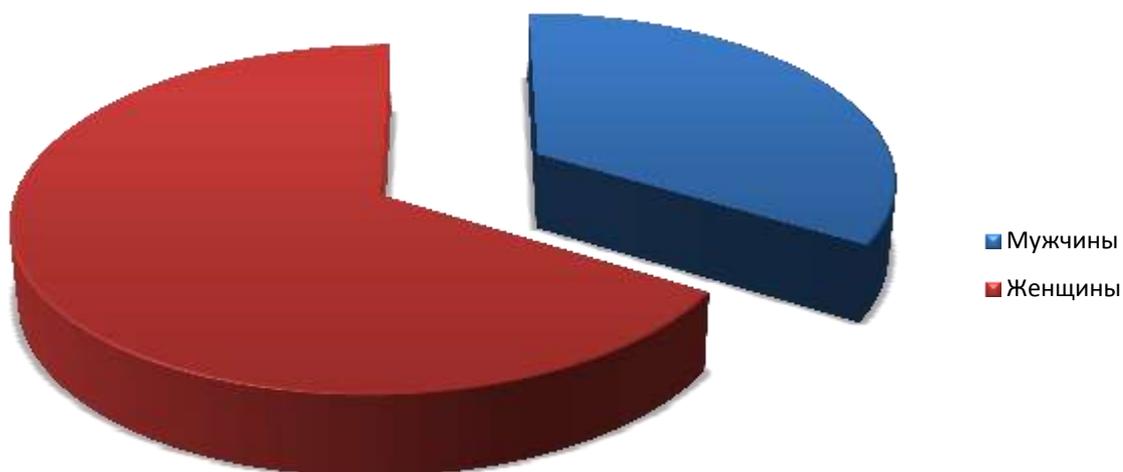
место проживания	житель п.г.т. Тугулым	житель Тугулымского ГО	житель другого региона
387	64	310	13

Место проживания анкетирруемых



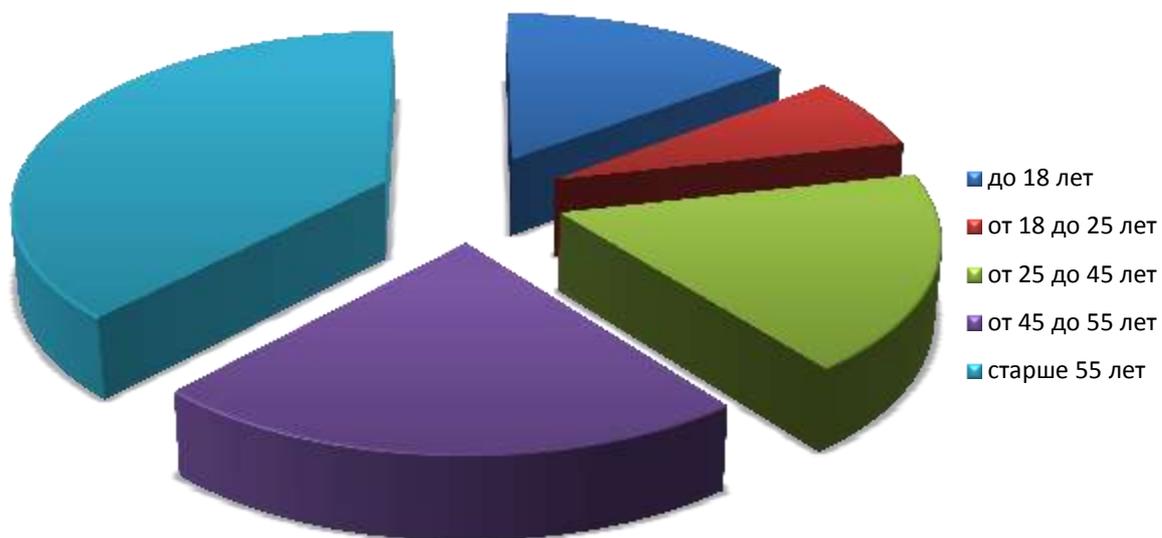
Пол	мужчина	женщина
	131	256

Гендерный состав анкетирруемых



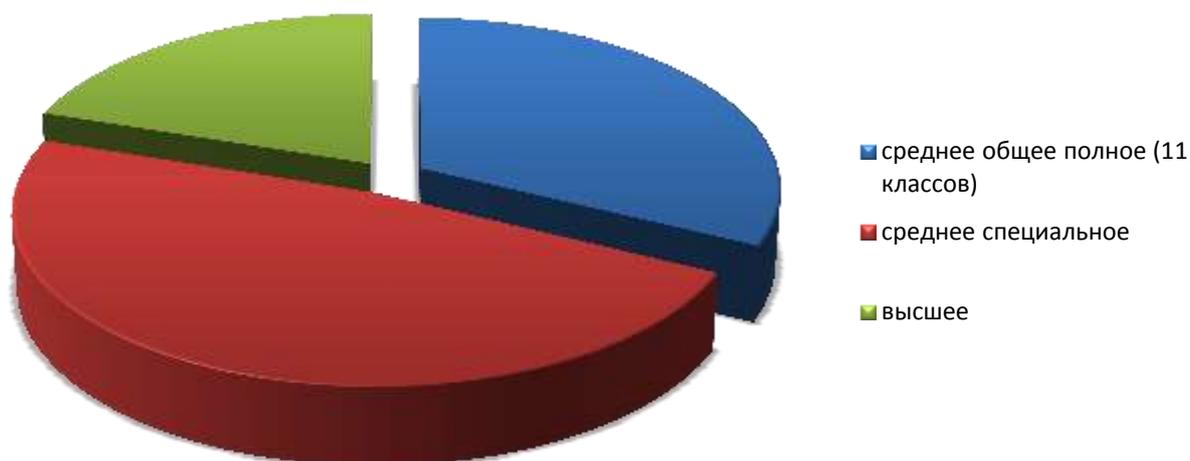
Возраст	до 18 лет	от 18 до 25 лет	от 25 до 45 лет	от 45 до 55 лет	свыше 55 лет
	57	26	70	87	147

Возраст анкетиремых



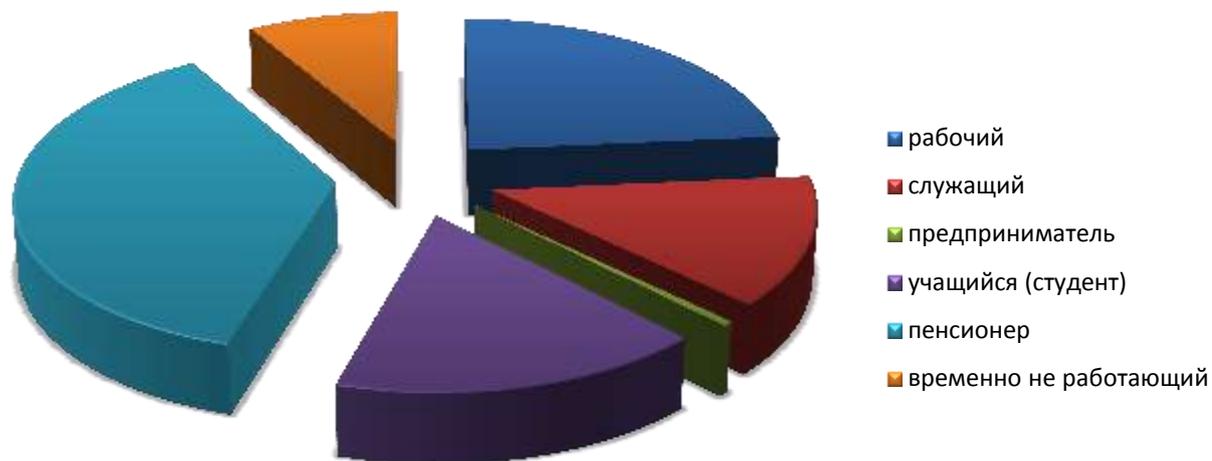
Образование	среднее общее полное (11 кл)	среднее специальное	высшее
	125	185	77

Образование анкетиремых



Социальная категория	рабочий	служащий	предприниматель	учащийся (студент)	пенсионер	временно не работающий
	91	53	2	65	143	33

Социальная категория анкетирруемых



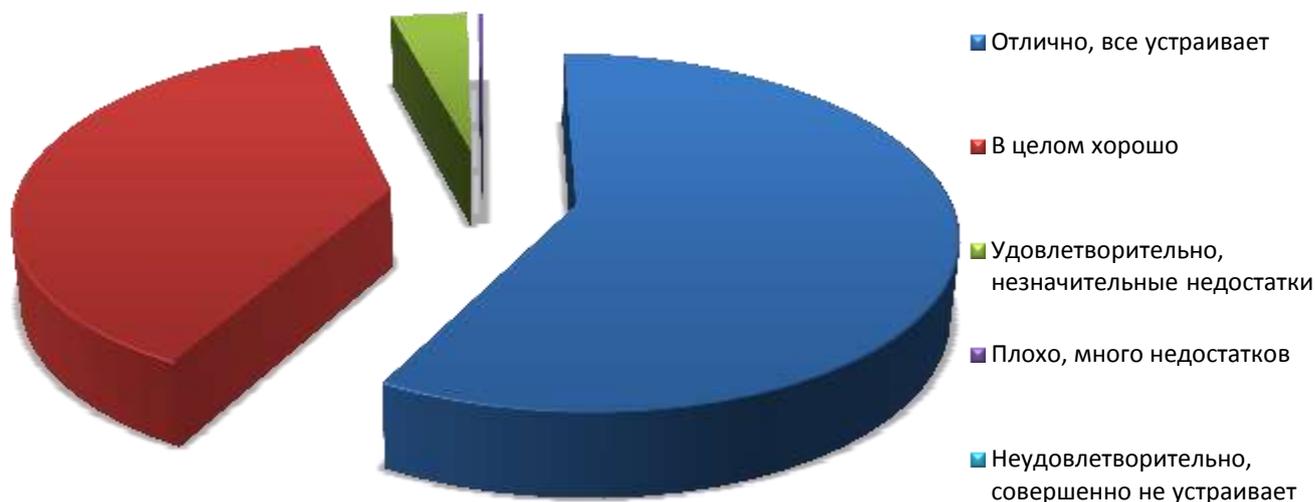
читательский стаж	менее года	от 1 до 5 лет	от 5 до 10 лет	от 10 до 20 лет	Более 20 лет	Более 30 лет
	6	44	64	76	70	127

Читательский стаж анкетирруемых



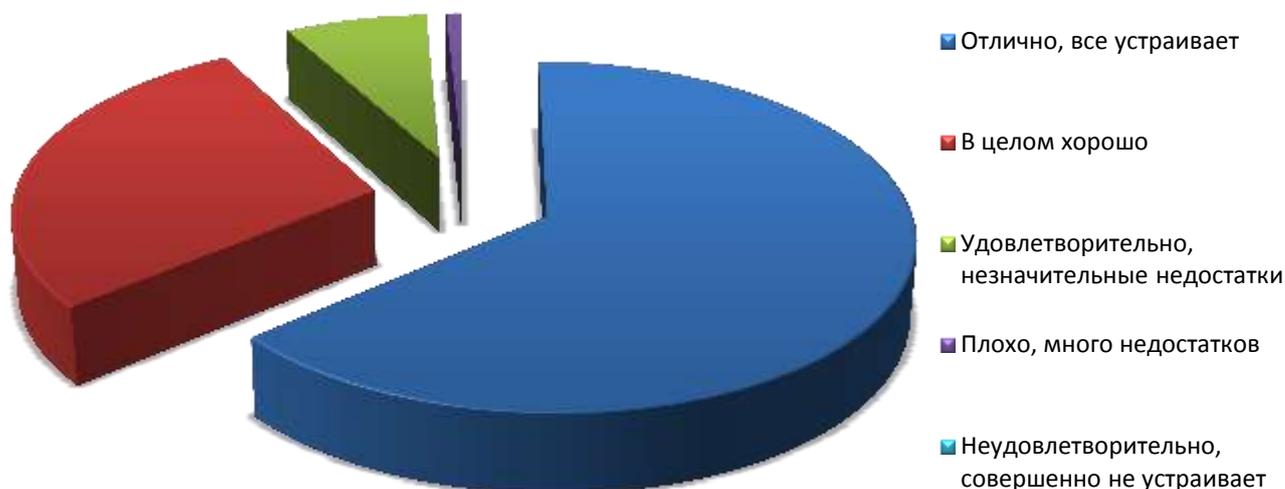
1. Как Вы оцениваете доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории учреждения?

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
224	147	15	1	0



2. Как Вы оцениваете комфортность условий пребывания в организации культуры?

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
247	109	28	3	0



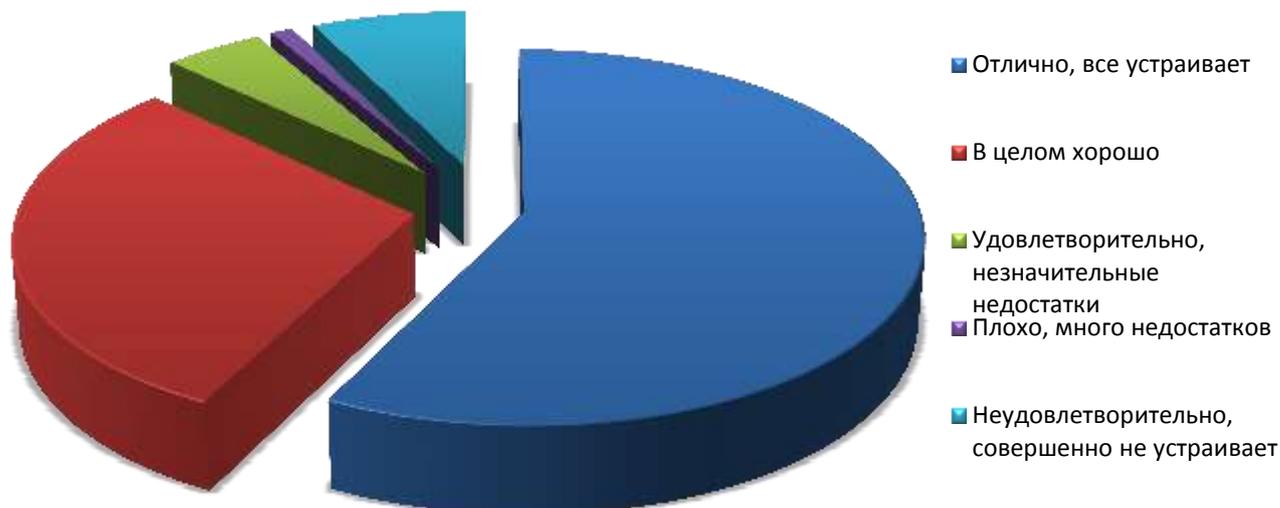
3. Как Вы оцениваете дополнительные услуги и доступность их получения?

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
182	187	16	2	0



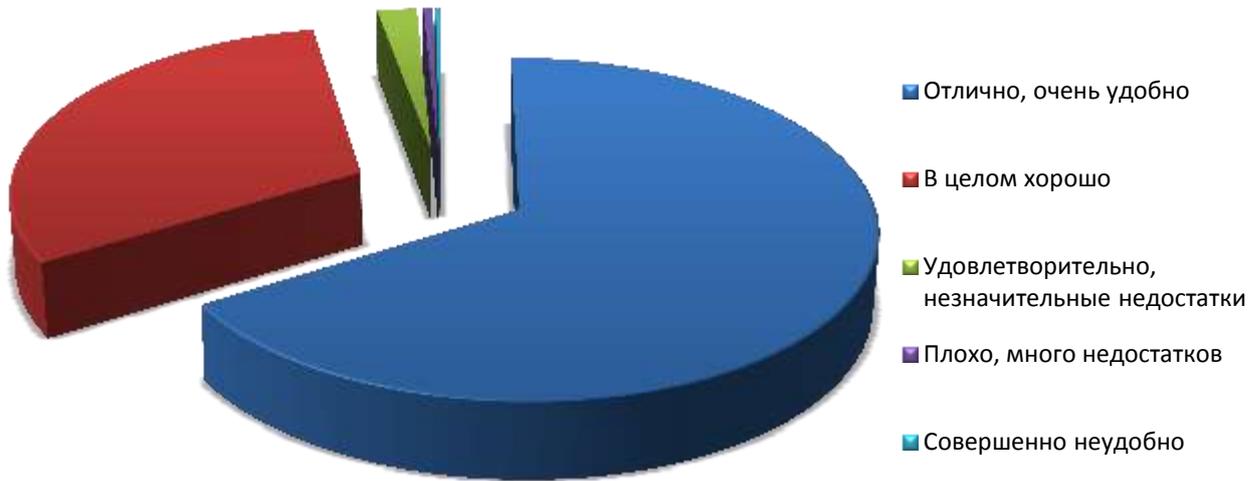
4. Как Вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)?

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
222	115	18	4	28



5. Как Вы оцениваете удобство графика работы организации культуры?

Отлично, очень удобно	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Совершенно неудобно
256	120	8	2	1



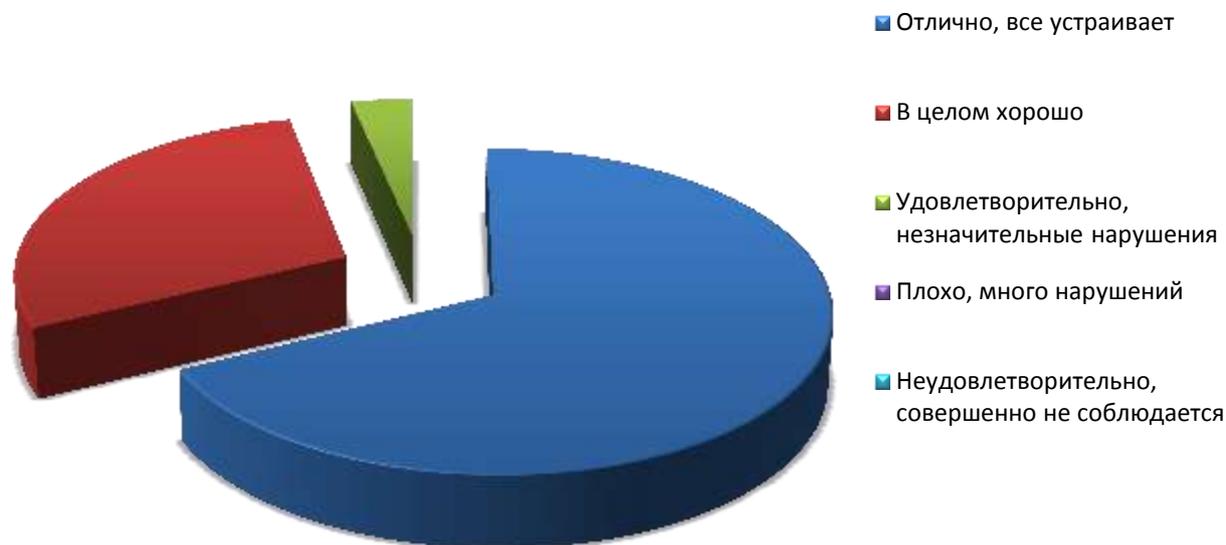
6. Как Вы оцениваете соблюдение режима работы данной организации культуры?

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные нарушения	Плохо, много нарушений	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается
271	104	11	1	0



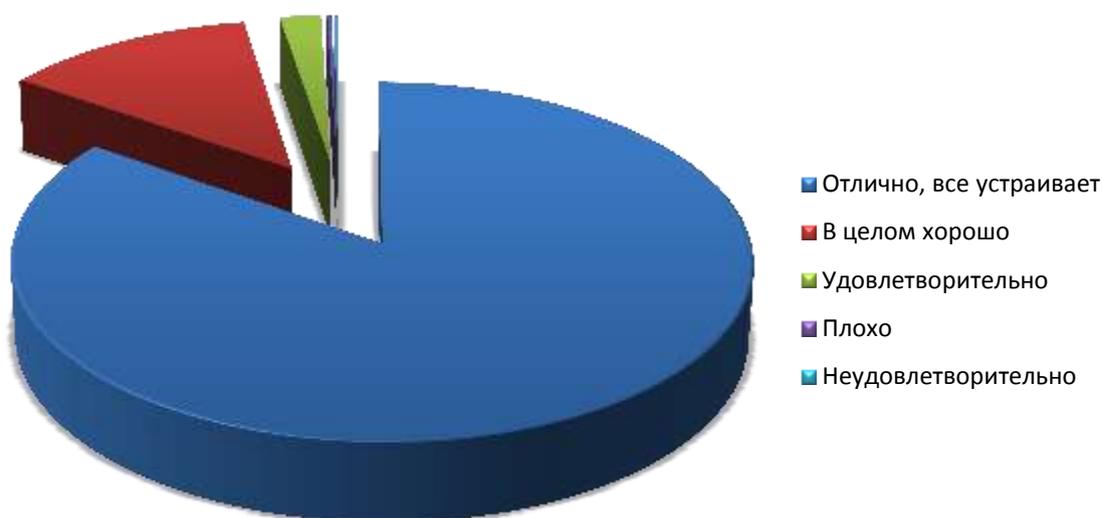
7. Как Вы оцениваете соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры?

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные нарушения	Плохо, много нарушений	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается
262	112	13	0	0

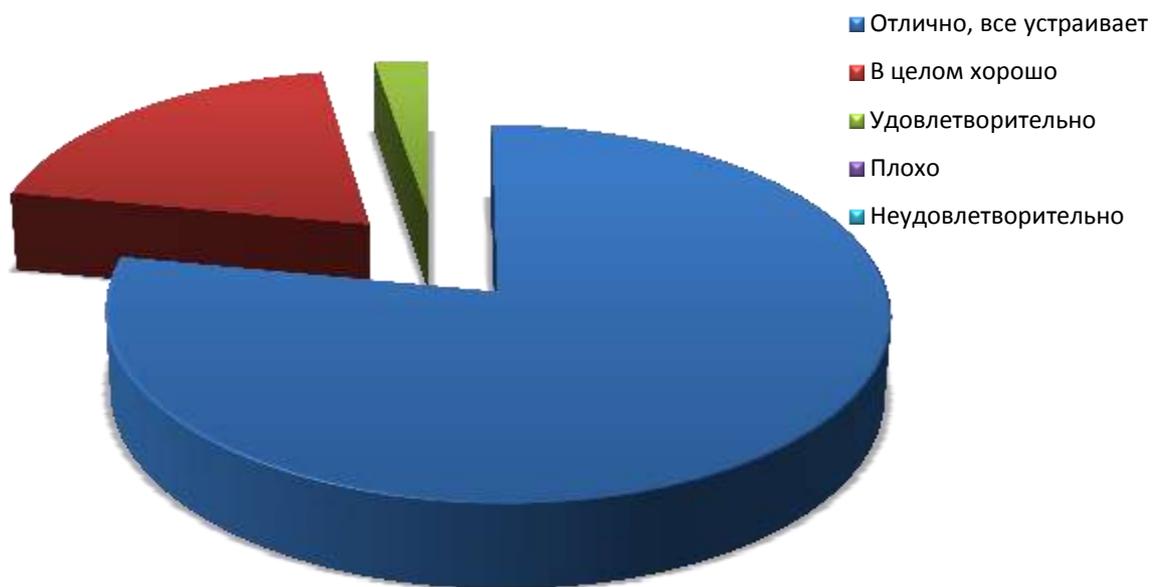


8. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость персонала организации культуры?

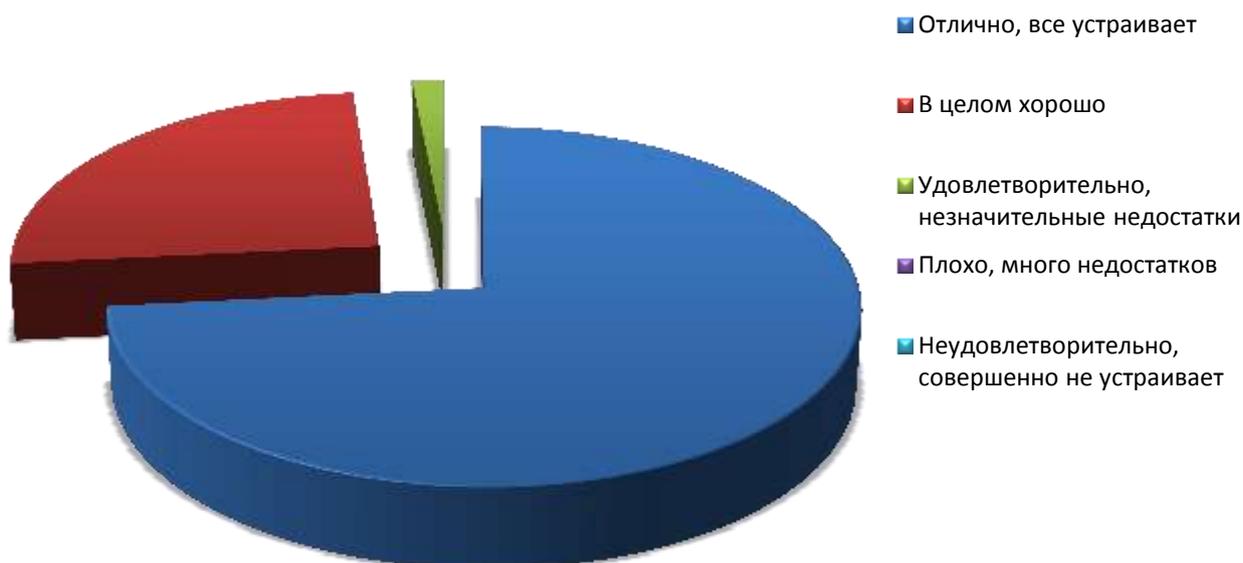
Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Неудовлетворительно
328	49	8	1	1



9. Как Вы оцениваете компетентность персонала организации культуры?				
Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Неудовлетворительно
302	75	10	0	0

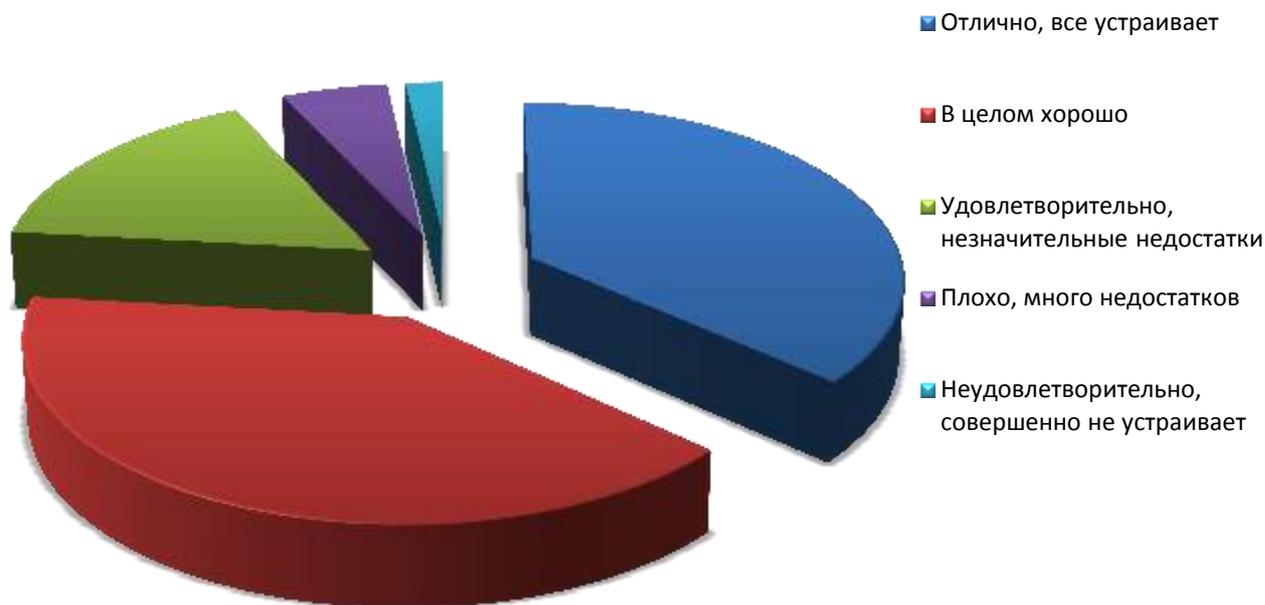


10. Как Вы оцениваете качество оказания услуг организации культуры в целом?				
Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
284	97	6	0	0



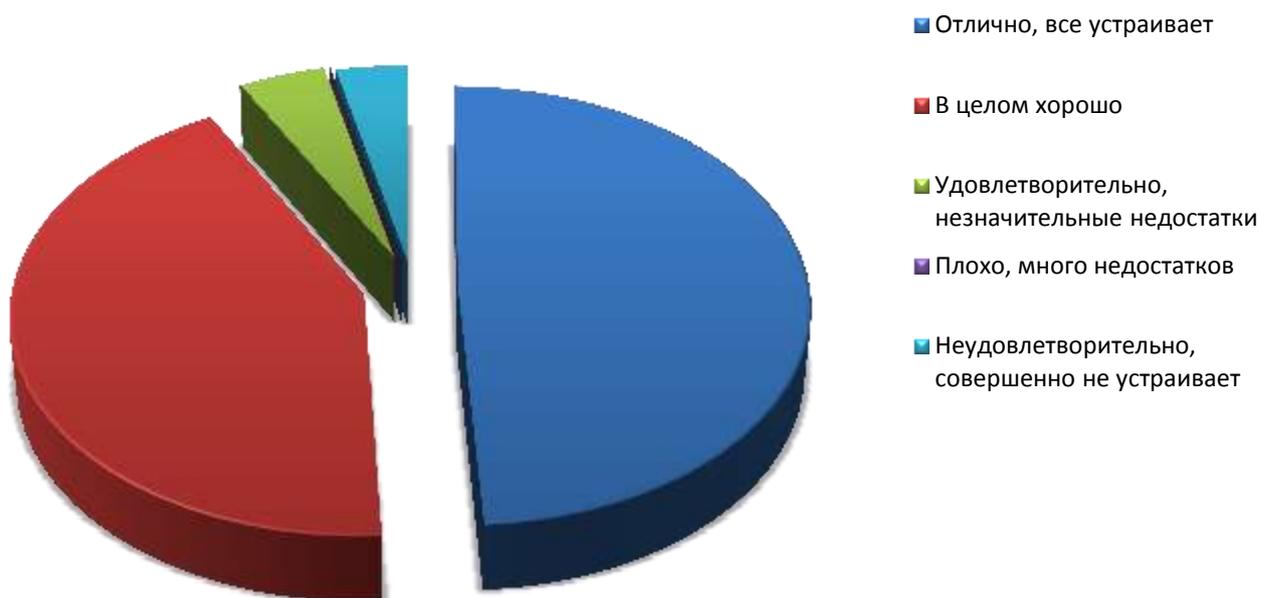
11. Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение организации культуры?

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
142	155	63	20	7



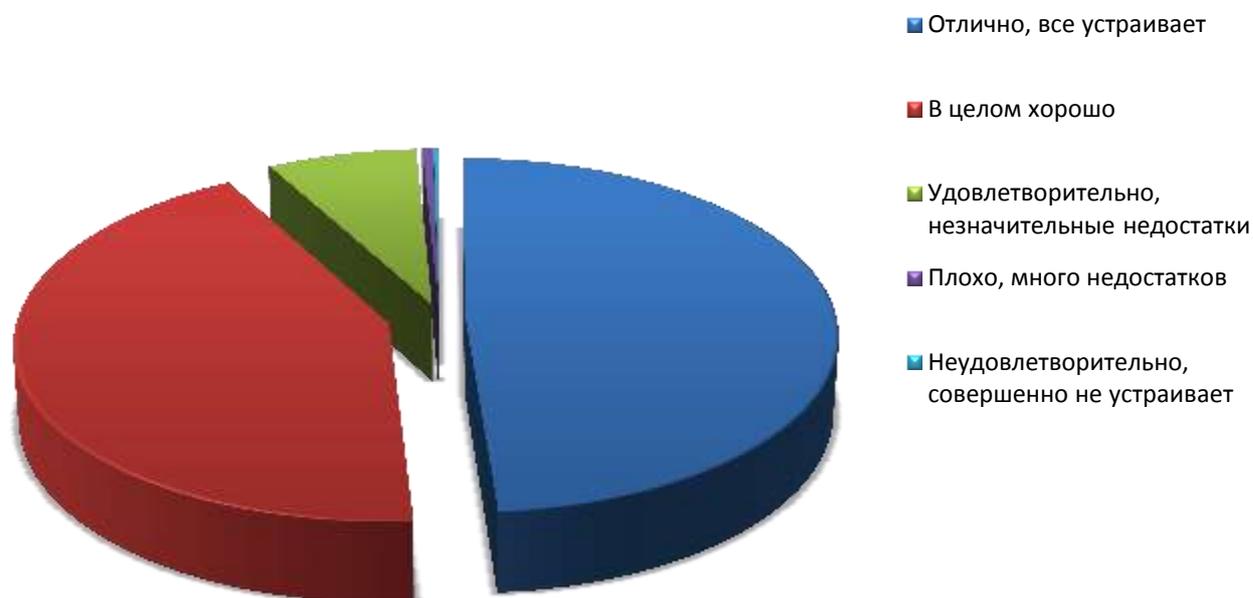
12. Как Вы оцениваете качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации сети «интернет» - <http://bibtgo.ru/>

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
190	166	17	0	14



13. Как Вы оцениваете качество и содержание полиграфических материалов организации культуры?

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
189	167	28	2	1



14. Чтобы ещё Вы бы хотели сообщить о качестве оказания услуг организации культуры?

**В целом все не плохо.
 Мало поступлений новых изданий.
 Не хватает компьютеров.
 Нет интернета.**

Выводы: Всего за I квартал 2018 года в опросе-анкетировании приняли участие 387 респондентов, в том числе 16,5 % жители п.г.т. Тугулым, 80,1% - жители Тугулымского ГО, 3,4 % - жители другого региона. Участие пользователей в опросе было свободным и добровольным. Проведение опроса осуществлялось на анонимной основе.

По гендерному составу опрошенных 66,1% пришлось на женщин и 33,9% на мужчин.

По возрастному составу большинство опрошенных (38 %) приходится на возраст старше 55 лет, 18,1% пришлось на возрастную категорию от 25 до 45 лет, 14,7% пришлось на возрастную категорию до 18 лет, 22,5% пришлось на возрастную категорию от 45 до 55 лет, 6,7% пришлось на возрастную категорию от 18 до 25 лет.

Среди опрошенных 14% имеют высшее образование, 54,1% - средне-специальное образование, 31,9% - средне общее полное образование.

Самый большой процент опрошенных 37 % - пенсионеры, 23,5% - рабочие, 16,8 % - учащиеся (студенты), 13,7% - служащие, 8,5% - временно неработающие, 0,5 % - предприниматели.

1/3 (32,8 %) респондентов – это читатели со стажем более 30 лет, 19,6 % - это читатели со стажем от 10 до 20 лет, 18,1 % - читательский стаж более 20 лет, 16,5 % - читательский стаж от 5 до 10 лет, 11,4 % - читательский стаж от 1 до 5 лет, 1,6 % - менее года.

Количество анкет по библиотекам МКУК «ЦБС ТГО»:

Центральная районная библиотека им. А.С. Пушкина	58
Ертарская поселковая библиотека (с детским отделением) Ф.№ 1	25
Юшалинская поселковая библиотека (с детским отделением) Ф. № 3	30
Заводоуспенская поселковая библиотека (с детским отделением) Ф. № 5	42
Луговская поселковая библиотека (с детским отделением) Ф. № 7	44
Трошковская сельская библиотека Ф.№ 8	18
Яровская сельская библиотека Ф.№ 10	21
Верховинская сельская библиотека Ф. № 11	32
Мальцевская сельская библиотека Ф. № 12	20
Зубковская сельская библиотека Ф. № 20	26
Ядрышниковская сельская библиотека Ф. № 22	11
Коркинская сельская библиотека Ф.№ 23	12
Луговская сельская библиотека Ф. № л/с	3
Калачинская сельская библиотека Ф. № 34	20
Библиотека станции Тугулым	25
ИТОГО	387

На первый вопрос анкеты «Как Вы оцениваете доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории учреждения?» большая часть респондентов ответила, что всё устраивает, один житель д. Калачики ответил на этот вопрос «Плохо». Рекомендовать работнику библиотеки пересмотреть документацию и обновить информацию в стенах учреждения.

На второй вопрос анкеты «Как Вы оцениваете комфортность условий пребывания в организации культуры?» большая часть респондентов оценили это как «отлично, хорошо, удовлетворительно», но 3 респондента выбрали вариант ответа «Плохо, много недостатков». 2 респондента из с. Верховино и 1 из д. Калачики. Это можно объяснить тем, что помещение Верховинской сельской библиотеки находится в аварийном состоянии и требует ремонта, помещение Калачинской сельской библиотеки по площади очень маленькое, поэтому комфортность пребывания в библиотеке страдает.

На третий вопрос анкеты «Как Вы оцениваете дополнительные услуги и доступность их получения?» большая часть респондентов ответили «Отлично, хорошо, удовлетворительно», но 2 респондента выбрали вариант ответа «Плохо, много недостатков». 1 респондент из д. Н. Коркина и 1 из д. Калачики.

На четвертый вопрос анкеты «Как Вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)?» большинство респондентов устраивает качество предоставления услуги. Четверо респондентов выбрали ответ «Плохо, много недостатков» (п. Ертарский – 2, д. Ядрышниковова – 1, д. Калачики – 1), а вариант ответа «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» отметили 28 респондентов (с. Мальцево – 20, д. Калачики – 8). Такой большой процент неудовлетворенности можно объяснить тем, что в двух территориях: с. Мальцево и д. Калачики не имеют подключения к сети интернет, поэтому пользоваться электронными сервисами нет возможности. На сегодняшний день поданы заявки на подключение, но нет технической возможности это сделать.

На пятый вопрос «Как Вы оцениваете удобство графика работы организации культуры?» большинство респондентов ответили положительно, но 2 ответили «Плохо, много недостатков» (с. Верховино, д. Ядрышникова) и 1 – «Совершенно неудобно» (д. Калачики). Рекомендовать работникам указанных библиотек провести опрос населения по выявлению, что именно не устраивает в удобстве графика работы библиотек.

На шестой вопрос «Как Вы оцениваете соблюдение режима работы данной организации культуры?» большинство респондентов устраивает соблюдение режима работы библиотек, 1 респондент ответил «Плохо, много нарушений» (с. Верховино).

На седьмой вопрос «Как Вы оцениваете соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры?» всех респондентов устраивает соблюдение сроков предоставления услуг.

На восьмой вопрос «Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость персонала организации культуры?» большая часть респондентов удовлетворены отношением персонала библиотек, 1 респондент ответил «Плохо» и 1 – «Неудовлетворительно», оба ответа из п. Ертарский. Рекомендовать работникам Ертарской поселковой библиотеки быть более отзывчивыми, вежливыми и доброжелательными с пользователями.

На девятый вопрос «Как Вы оцениваете компетентность персонала организации культуры?» все респонденты ответили, что удовлетворены уровнем подготовки библиотекарей.

На десятый вопрос «Как Вы оцениваете качество оказания услуг организации культуры в целом?» респонденты ответили, что уровень оказания услуг их устраивает.

На одиннадцатый вопрос «Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение организации культуры?» большая часть респондентов удовлетворена материально-техническим обеспечением библиотек, 20 респондентов (3 – п. Ертарский, 4 – с. Верховино, 7 – с. Мальцево, 2 – с. Зубково, 2 – д. Ядрышникова, 1 – д. Н. Коркина, 1 – д. Калачики) ответили «Плохо, много недостатков», 7 респондентов (6 – п. Ертарский, 1 – с. Верховино) ответили «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает». Данное положение можно объяснить тем, что ремонтов и обеспечение техникой было давно, здания ветшают, техника устаревает. На сегодняшний день готова документация на проведение капитального ремонта в Ертарской и Луговской поселковых библиотеках, но финансирования пока нет.

На двенадцатый вопрос «Как Вы оцениваете качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации сети «интернет» - <http://bibtgo.ru/?>» большинство респондентов дали высокую оценку, 14 опрошенных дали оценку «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает», все они из д. Калачики. На этой территории нет сети интернет, поэтому можно предположить, что пользователи не заходили на указанный ресурс и поэтому объективную оценку дать не могут.

На тринадцатый вопрос «Как Вы оцениваете качество и содержание полиграфических материалов организации культуры?» большинство респондентов ответили, что их устраивает качество и содержание полиграфических материалов библиотек, 2 респондента (п. Ертарский и д. Калачики) ответили «Плохо, много недостатков», 1 респондент (п. Ертарский) - «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает».

Четырнадцатый вопрос был открытым, т.е. пользователь должен был написать «Чтобы ещё Вы бы хотели сообщить о качестве оказания услуг организации культуры?». На данный вопрос ответили немногие, основные сообщения: «В целом все

не плохо», «Мало поступлений новых изданий», «Не хватает компьютеров», «Нет интернета».

В целом, если рассмотреть все ответы (387 анкет по 13 вопросов – 5031 ответ), то получается следующее:

«Отлично, все устраивает» - 3099 (61,60%);

«В целом хорошо» - 1603 (31,86%);

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 241 (4,79%);

«Плохо, много недостатков» - 36 (0,72%);

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 52 (1,03%).

Из выше указанных цифр следует, что 98,25% респондентов удовлетворены качеством предоставления услуг и лишь 1,75% опрошенных что-то не устраивает, в основном это отсутствие подключения к сети интернет, невозможность пользования электронными сервисами и материально-техническое состояние библиотек.