

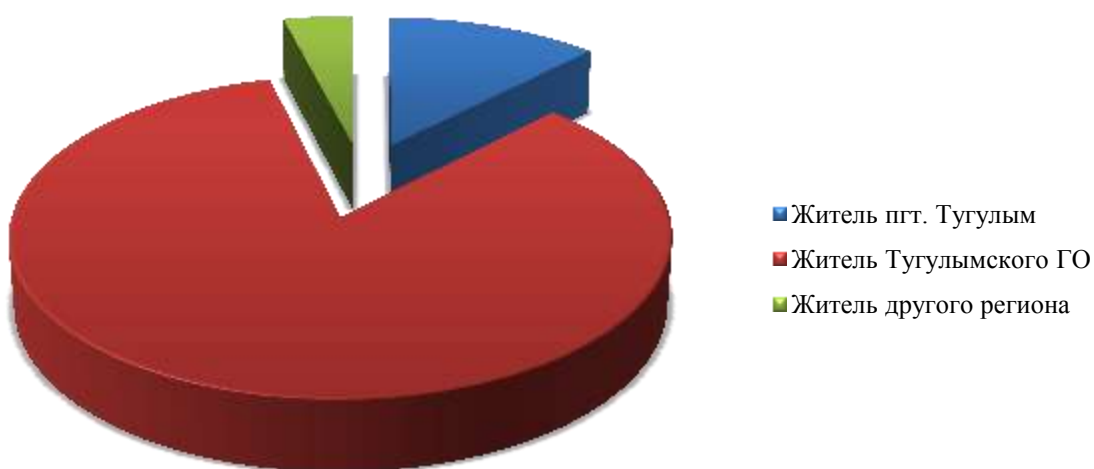
**Анализ анкет по оценке качества услуг библиотек муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа» за 2 квартал 2018 года**

**Количество опрошенных: 399.**

Библиотеками МКУК «ЦБС ТГО» с 1 апреля по 30 июня 2018 года было проведено анкетирование с целью выявления уровня удовлетворенности предоставляемых услуг и качества обслуживания населения. Респондентам предлагалось ответить на 14 вопросов.

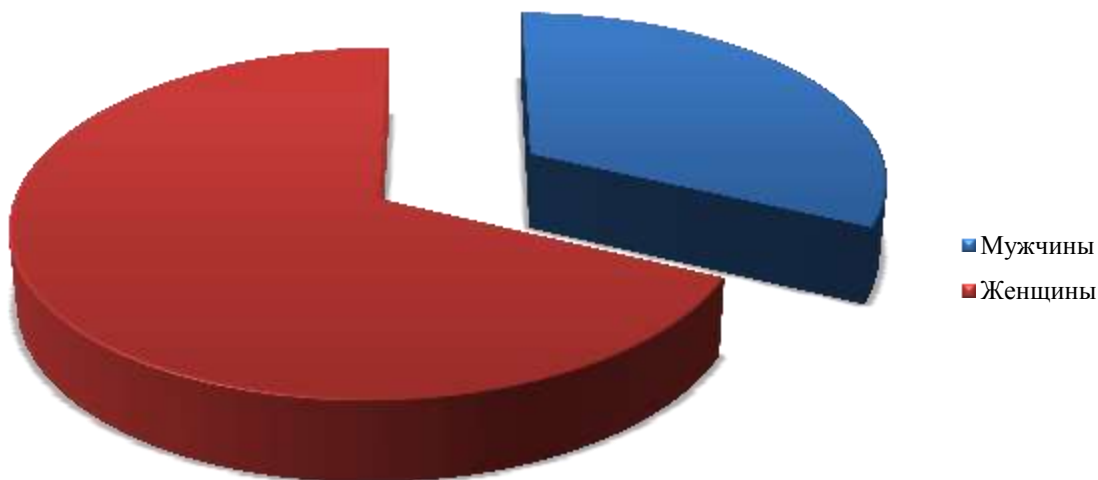
место проживания	житель п.г.т. Тугулым	житель Тугулымского ГО	житель другого региона
<b>399</b>	<b>49</b>	<b>334</b>	<b>16</b>

**Место проживания анкетированных**



Пол	мужчина	женщина
	<b>128</b>	<b>271</b>

**Гендерный состав анкетированных**



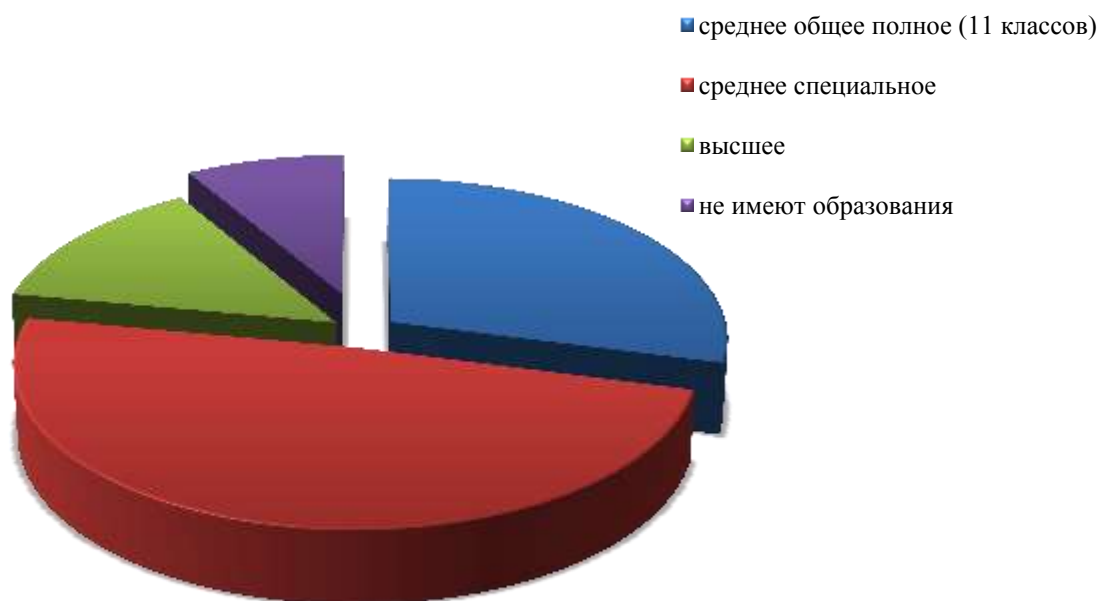
<b>Возраст</b>	до 18 лет	от 18 до 25 лет	от 25 до 45 лет	от 45 до 55 лет	свыше 55 лет
	<b>70</b>	<b>49</b>	<b>69</b>	<b>68</b>	<b>143</b>

### Возраст анкетированных



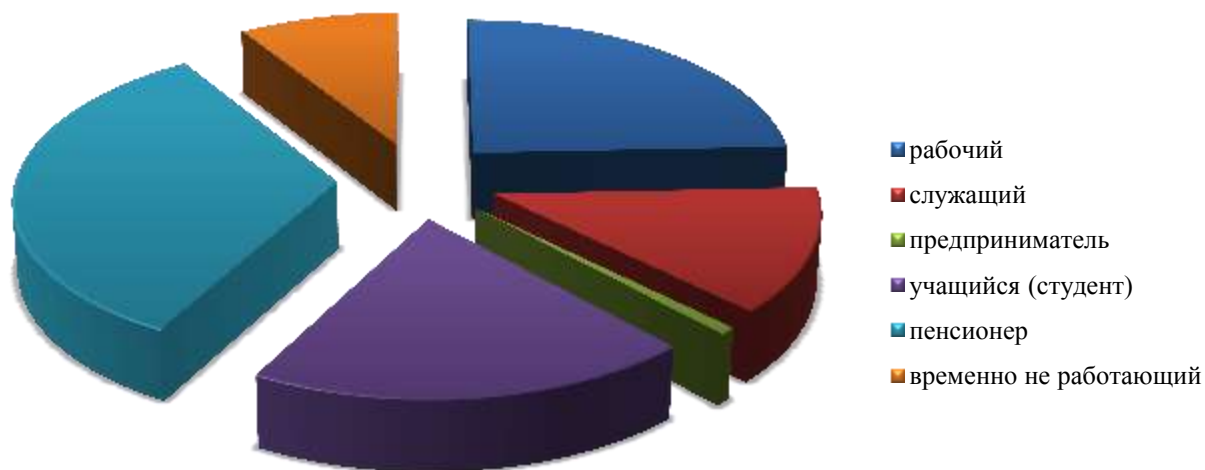
<b>Образование</b>	среднее общее полное (11 кл)	среднее специальное	высшее	не имеют образования
	<b>116</b>	<b>195</b>	<b>54</b>	<b>34</b>

### Образование анкетированных



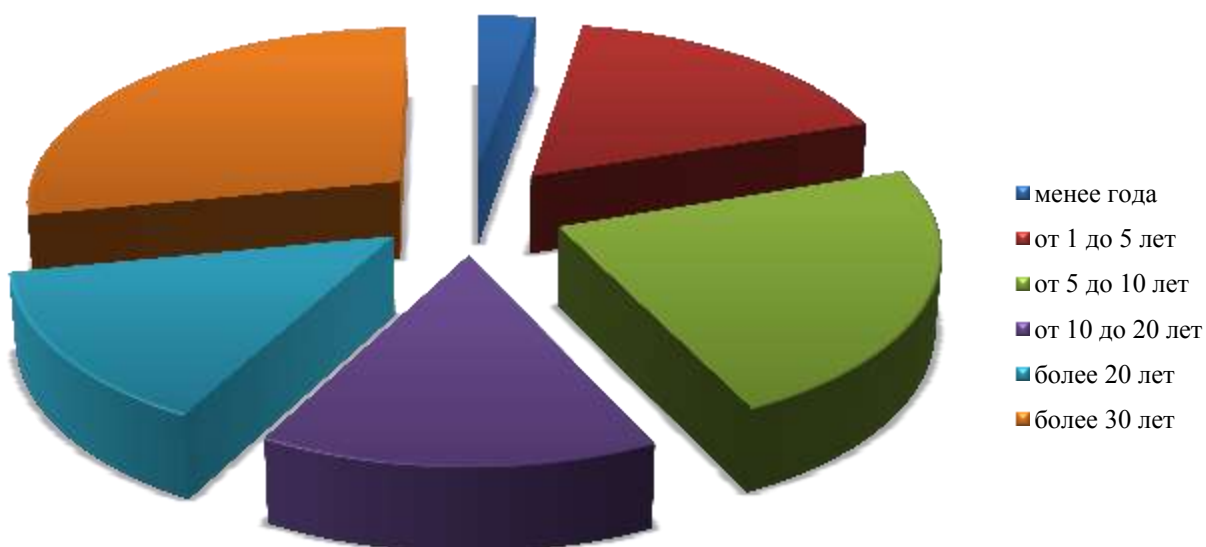
Социальная категория	рабочий	служащий	предприниматель	учащийся (студент)	пенсионер	временно не работающий
	97	52	3	79	132	36

### Социальная категория анкетированных



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
	11	68	92	60	56	112

### Читательский стаж анкетированных



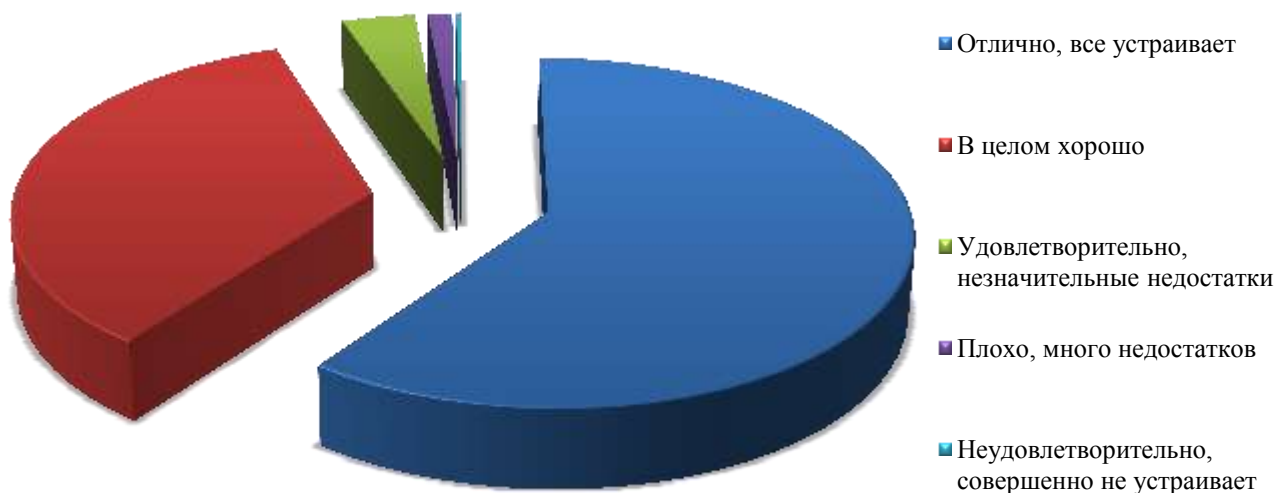
**1. Как Вы оцениваете доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории учреждения?**

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
235	144	19	1	0



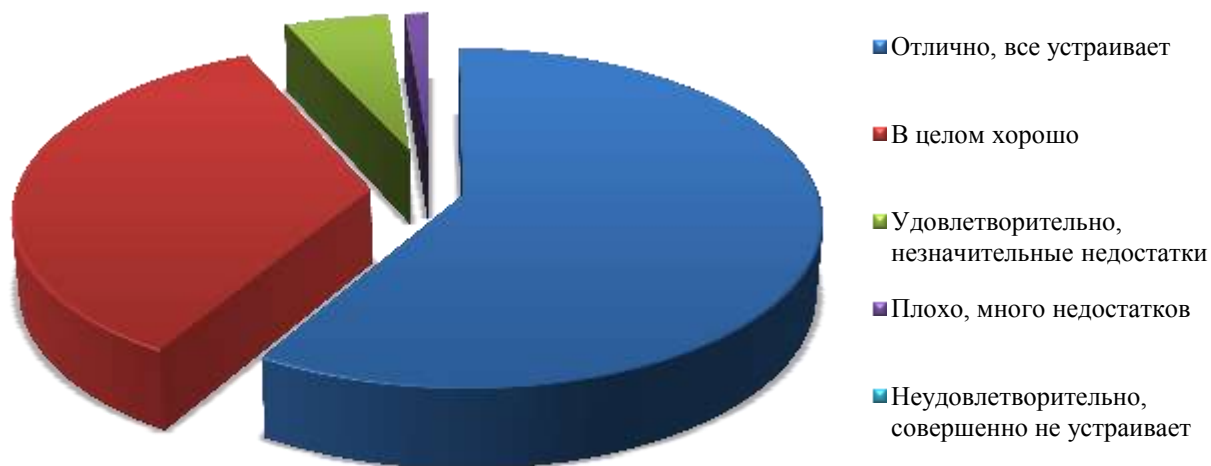
**2. Как Вы оцениваете комфортность условий пребывания в организации культуры?**

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
240	138	15	5	1



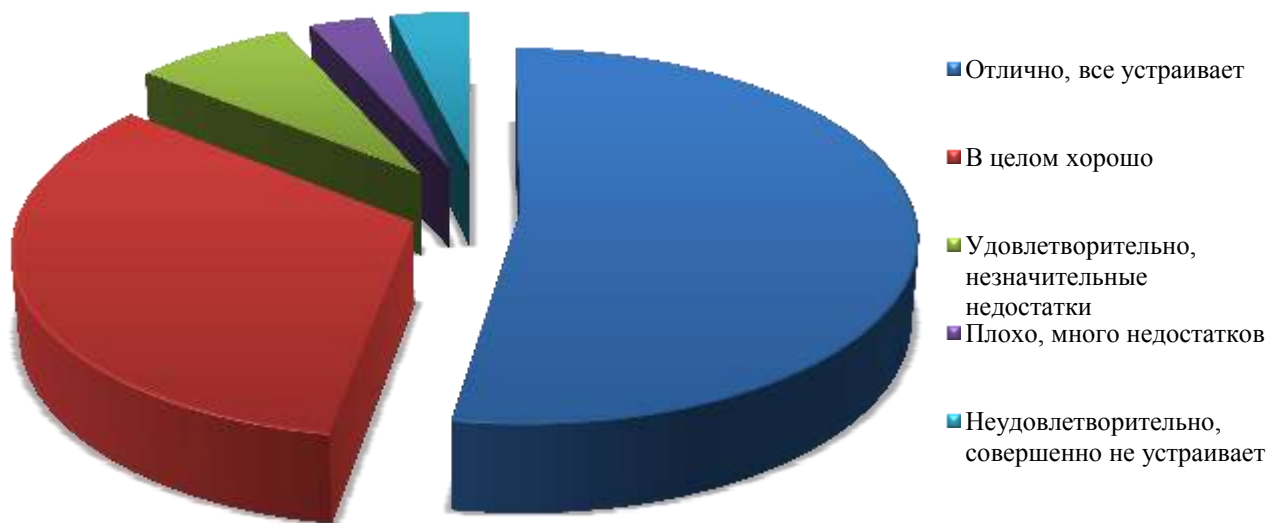
### 3. Как Вы оцениваете дополнительные услуги и доступность их получения?

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
234	139	22	5	0



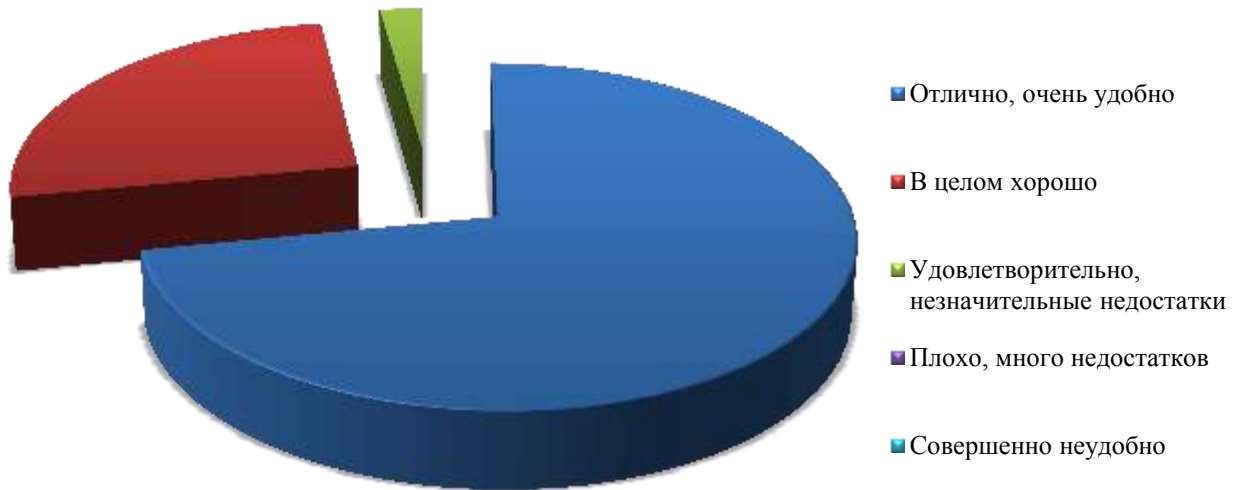
### 4. Как Вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)?

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
210	132	30	12	15

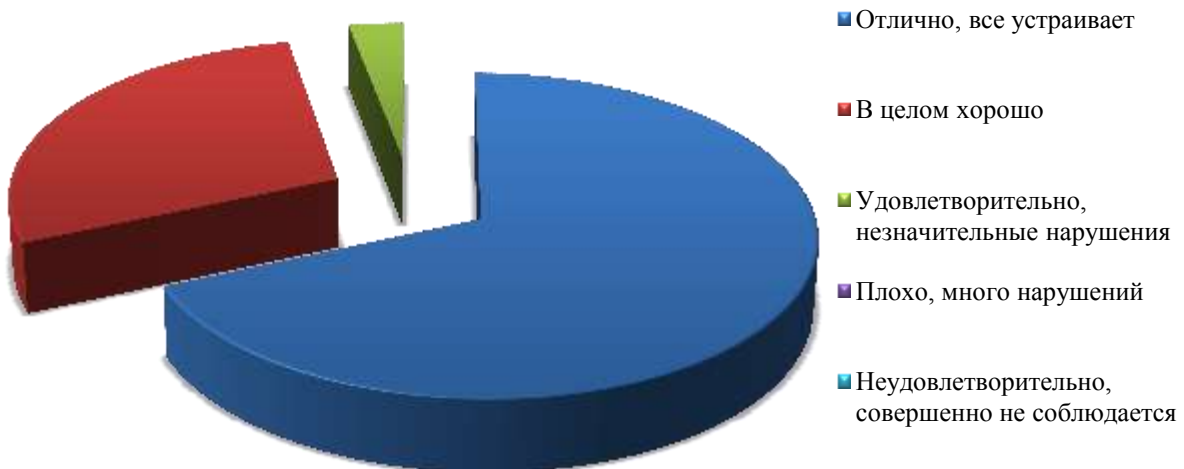


**5. Как Вы оцениваете удобство графика работы организации культуры?**

Отлично, очень удобно	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Совершенно неудобно
287	103	9	0	0

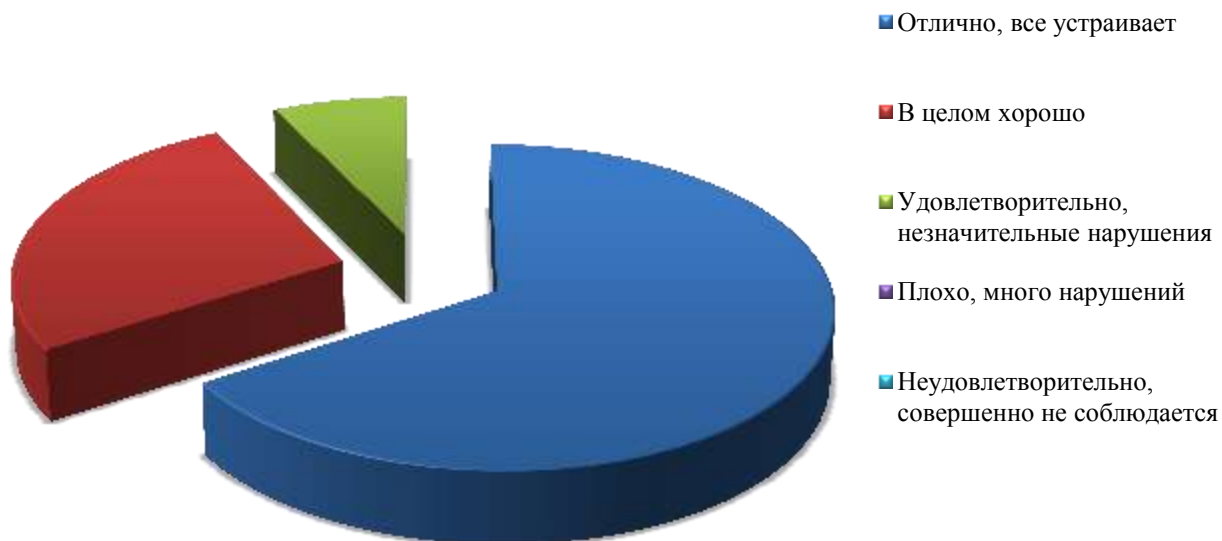
**6. Как Вы оцениваете соблюдение режима работы данной организации культуры?**

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные нарушения	Плохо, много нарушений	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается
273	114	12	0	0



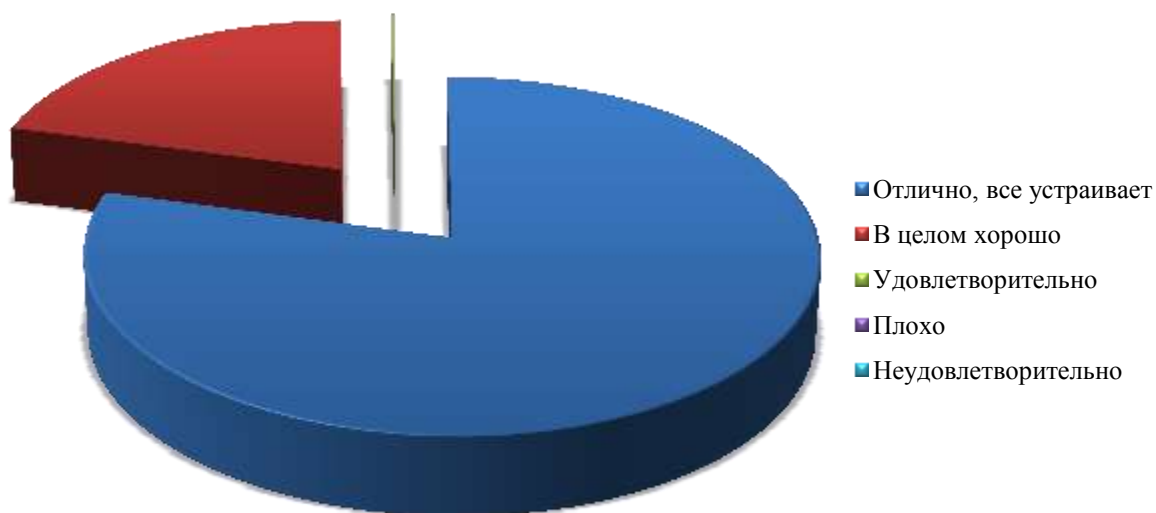
**7. Как Вы оцениваете соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры?**

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные нарушения	Плохо, много нарушений	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается
263	107	29	0	0

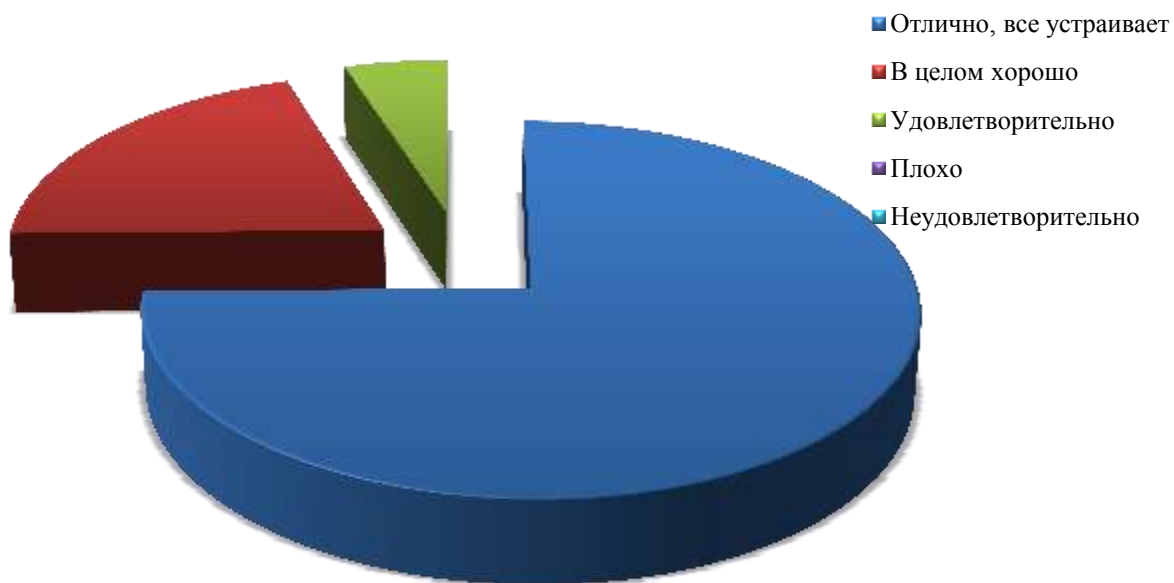


**8. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость персонала организации культуры?**

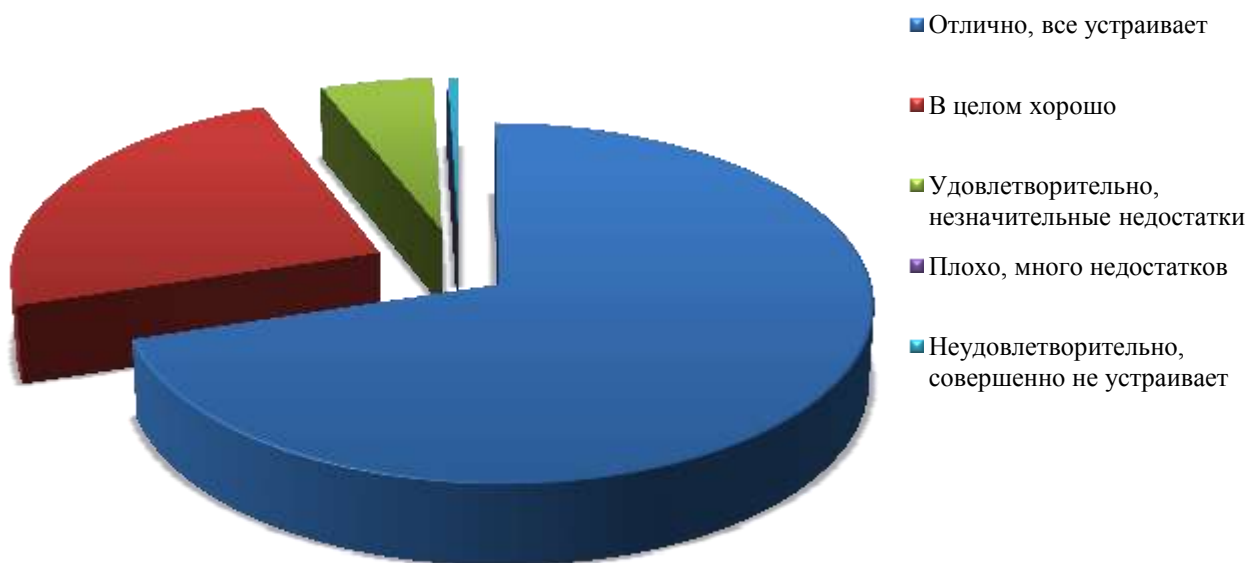
Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Неудовлетворительно
316	82	1	0	0



<b>9. Как Вы оцениваете компетентность персонала организации культуры?</b>				
Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Неудовлетворительно
<b>298</b>	<b>81</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



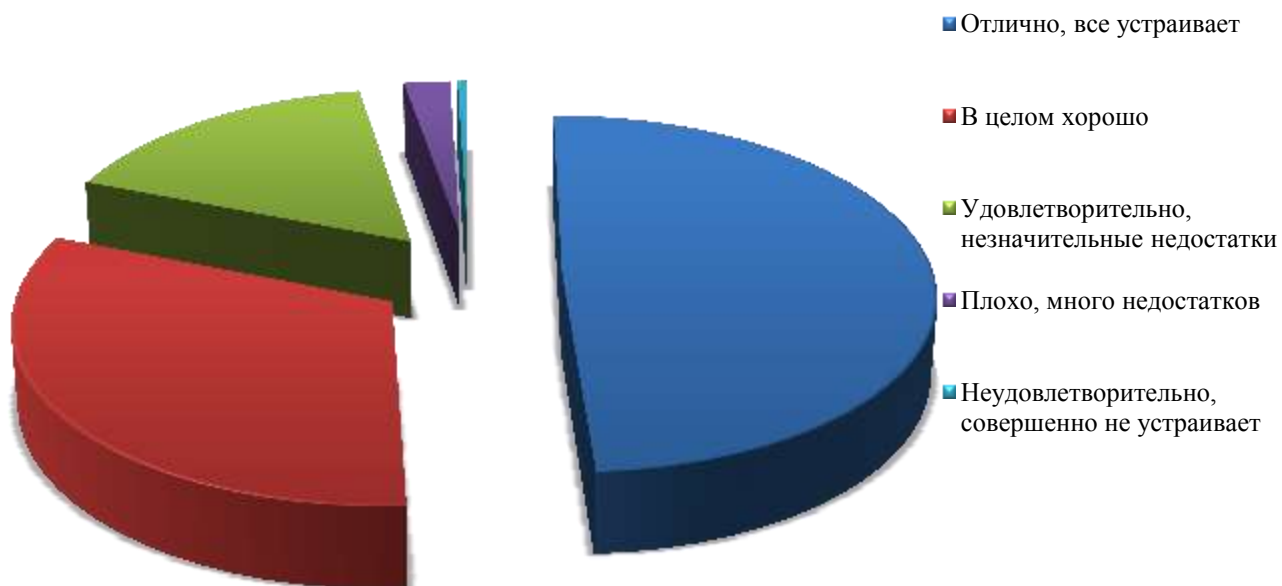
<b>10. Как Вы оцениваете качество оказания услуг организации культуры в целом?</b>				
Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
<b>280</b>	<b>95</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>2</b>





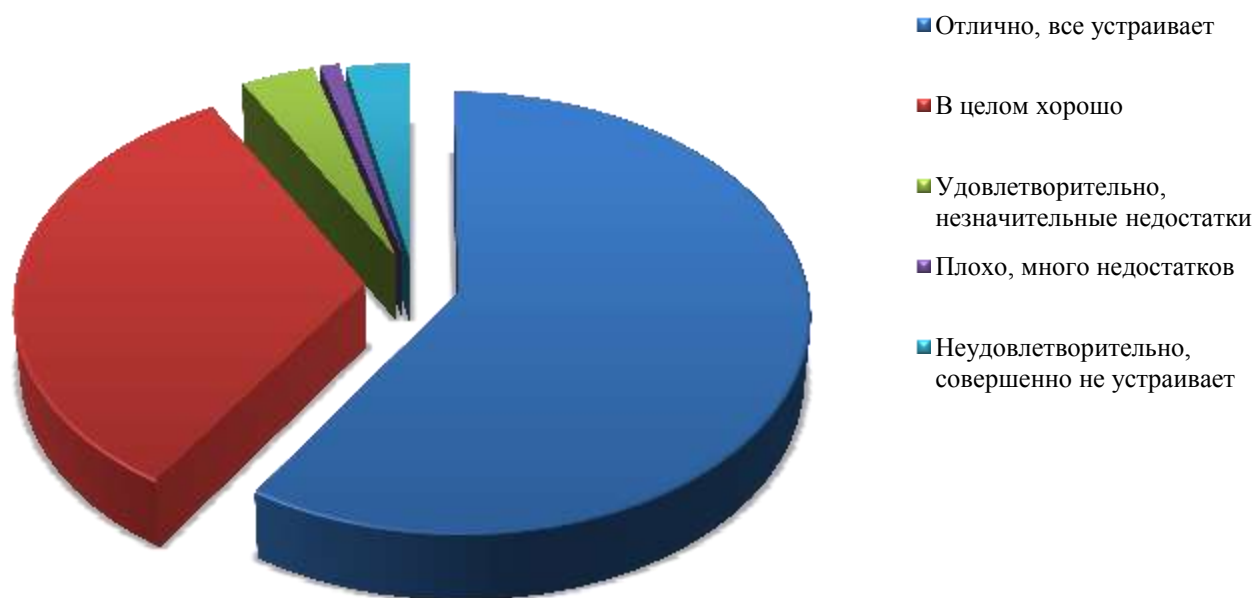
**11. Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение организации культуры?**

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
196	127	65	9	2



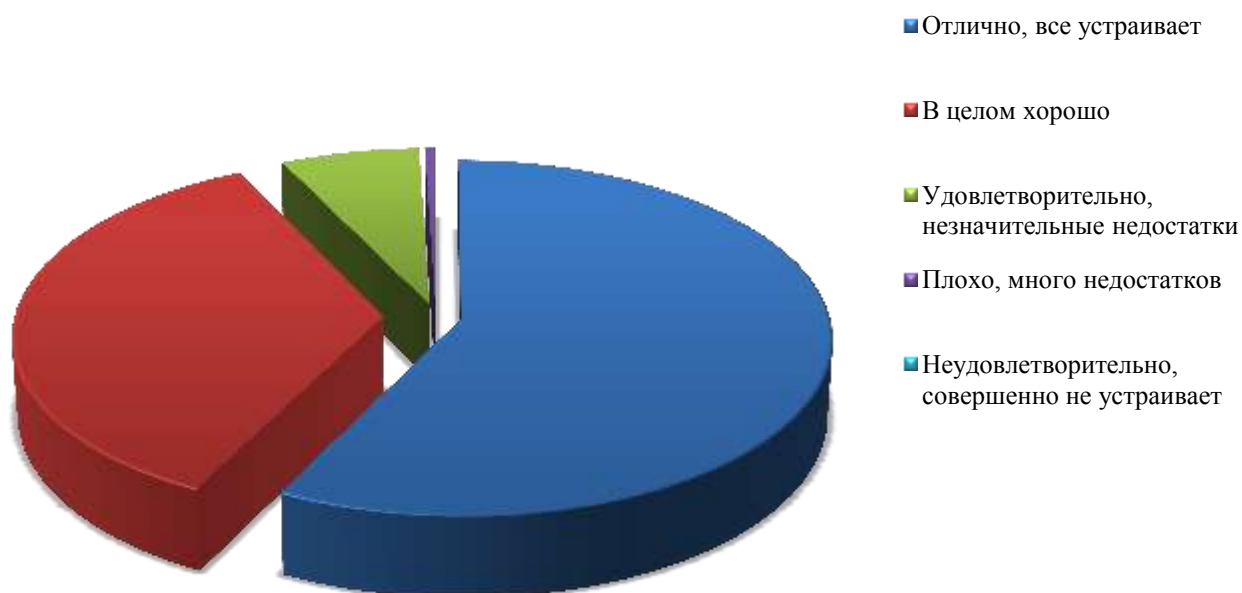
**12. Как Вы оцениваете качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации сети «интернет» - <http://bibtgo.ru/>**

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
236	131	15	4	13



**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
229	141	27	2	0



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

**В целом все не плохо.**

**Есть недостатки в техническом обеспечении, удобства пользования электронными сервисами.**

**Хочется больше новых книг, подписных изданий.**

**Выводы:** Всего за II квартал 2018 года в опросе-анкетировании приняли участие 399 респондентов, в том числе 12,3 % жители п.г.т. Тугулым, 83,7% - жители Тугулымского ГО, 4,0 % - жители другого региона. Участие пользователей в опросе было свободным и добровольным. Проведение опроса осуществлялось на анонимной основе.

По гендерному составу опрошенных 68,0% пришлось на женщин и 32,0% на мужчин.

По возрастному составу большинство опрошенных (35,9 %) приходится на возраст старше 55 лет, 17,3% пришлось на возрастную категорию от 25 до 45 лет, 17,5% пришлось на возрастную категорию до 18 лет, 17,0% пришлось на возрастную категорию от 45 до 55 лет, 12,3% пришлось на возрастную категорию от 18 до 25 лет.

Среди опрошенных 13,5% имеют высшее образование, 48,9% - среднее специальное образование, 29,1% - средне общее полное образование, 8,5% - не имеют образования.

Самый большой процент опрошенных 33,1% - пенсионеры, 24,3% - рабочие, 19,8 % - учащиеся (студенты), 13,0% - служащие, 9% - временно неработающие, 0,8% - предприниматели.

**24,8%** респондентов – это читатели со стажем более 30 лет, **15,0%** - это читатели со стажем от 10 до 20 лет, **14,0%** - читательский стаж более 20 лет, **23,1 %** - читательский стаж от 5 до 10 лет, **17,0 %** - читательский стаж от 1 до 5 лет, **2,8%** - менее года, **3,3%** - другой стаж.

Количество анкет по библиотекам МКУК «ЦБС ТГО»:

Центральная районная библиотека им. А.С. Пушкина	<b>43</b>
Ертарская поселковая библиотека (с детским отделением) Ф.№ 1	<b>30</b>
Юшалинская поселковая библиотека (с детским отделением) Ф. № 3	<b>32</b>
Заводоуспенская поселковая библиотека (с детским отделением) Ф. № 5	<b>21</b>
Луговская поселковая библиотека (с детским отделением) Ф. № 7	<b>41</b>
Трошковская сельская библиотека Ф.№ 8	<b>26</b>
Яровская сельская библиотека Ф.№ 10	<b>18</b>
Верховинская сельская библиотека Ф. № 11	<b>38</b>
Мальцевская сельская библиотека Ф. № 12	<b>30</b>
Зубковская сельская библиотека Ф. № 20	<b>28</b>
Ядрышниковская сельская библиотека Ф. № 22	<b>20</b>
Коркинская сельская библиотека Ф.№ 23	<b>7</b>
Луговская сельская библиотека Ф. № л/с	<b>0</b>
Калачинская сельская библиотека Ф. № 34	<b>30</b>
Библиотека станции Тугулым	<b>35</b>
<b>ИТОГО</b>	<b>399</b>

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 с. Верховино 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 5 респондентов выбрали вариант ответа «Плохо, много недостатков»: 2 респондента из с. Верховино и 3 из с. Мальцево. Один житель с. Верховино ответил «Неудовлетворительно». Это можно объяснить тем, что помещение Верховинской сельской библиотеки находится в аварийном состоянии и требует ремонта, помещение Мальцевской сельской библиотеки требует ремонта, 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 5 респондентов выбрали вариант ответа «Плохо, много недостатков». 4 респондента из с. Мальцево и 1 из с. Трошково.

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. 12 респондентов выбрали ответ «Плохо, много недостатков» (с. Мальцево – 7, п. Ертарский – 3, с. Верховино – 1, д. Калачики – 1), а вариант ответа «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» отметили 15 респондентов (с. Мальцево – 10, д. Калачики – 5). 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?» все респонденты ответили положительно.

На шестой вопрос «Как Вы оцениваете соблюдение режима работы данной организации культуры?» всех респондентов устраивает соблюдение режима работы библиотек.

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?» все респонденты удовлетворены отношением персонала библиотек.

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?» большинство респондентов ответили, что уровень оказания услуг их устраивает, но 2 респондента из с. Трошково выбрали ответ «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает». Рекомендовать работникам Трошковской сельской библиотеки проанализировать работу по оказанию услуг, выявить причину неудовлетворенности пользователей и принять меры по исправлению ситуации.

На одиннадцатый вопрос «Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение организации культуры?» большая часть респондентов удовлетворена материально-техническим обеспечением библиотек, 9 респондентов (5 – с. Мальцево, 4 – п. Ертарский) ответили «Плохо, много недостатков», 2 респондента (1 – с. Верховино, 1 – д. Калачики) ответили «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает». Данное положение можно объяснить тем, что ремонты и обеспечение техникой было давно, здания ветшают, техника устаревает.

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, 4 респондента ответили «Плохо, много недостатков», 13 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 из с. Мальцево ответили «Плохо, много недостатков».

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», «Есть недостатки в техническом обеспечении, удобства пользования электронными сервисами», «Хочется больше новых книг, подписных изданий».

В целом, если рассмотреть все ответы (399 анкет по 13 вопросов – 5187 ответ), то получается следующее:

«Отлично, все устраивает» - 3297 (63,56%);

«В целом хорошо» - 1533 (29,55%);

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 286 (5,51%);

«Плохо, много недостатков» - 38 (0,73%);

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 33 (0,63%).

Из выше указанных цифр следует, что 98,63% респондентов удовлетворены качеством предоставления услуг и лишь 1,36% опрошенных что-то не устраивает, в основном это материально-техническое состояние библиотек, отсутствие подключения к сети интернет, невозможность пользования электронными сервисами.