

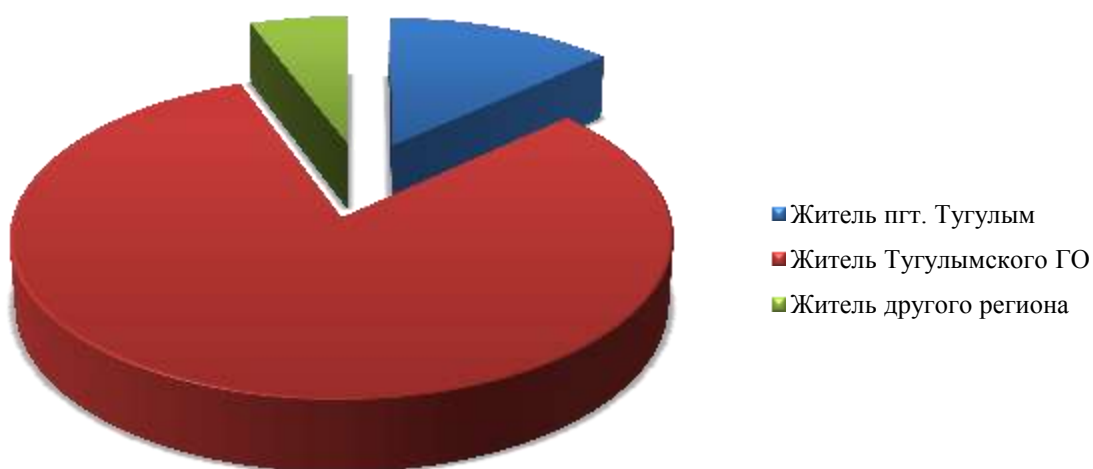
**Анализ анкет по оценке качества услуг библиотек муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа» за 3 квартал 2018 года**

**Количество опрошенных: 301.**

Библиотеками МКУК «ЦБС ТГО» с 1 июля по 31 августа 2018 года было проведено анкетирование с целью выявления уровня удовлетворенности предоставляемых услуг и качества обслуживания населения. Респондентам предлагалось ответить на 14 вопросов.

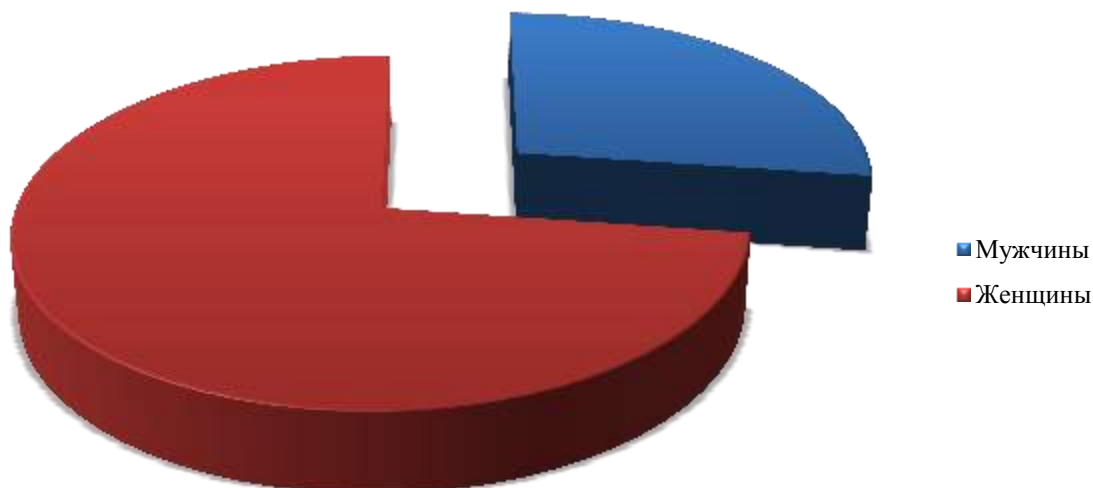
место проживания	житель п.г.т. Тугулым	житель Тугулымского ГО	житель другого региона
<b>301</b>	<b>37</b>	<b>228</b>	<b>36</b>

**Место проживания анкетирруемых**



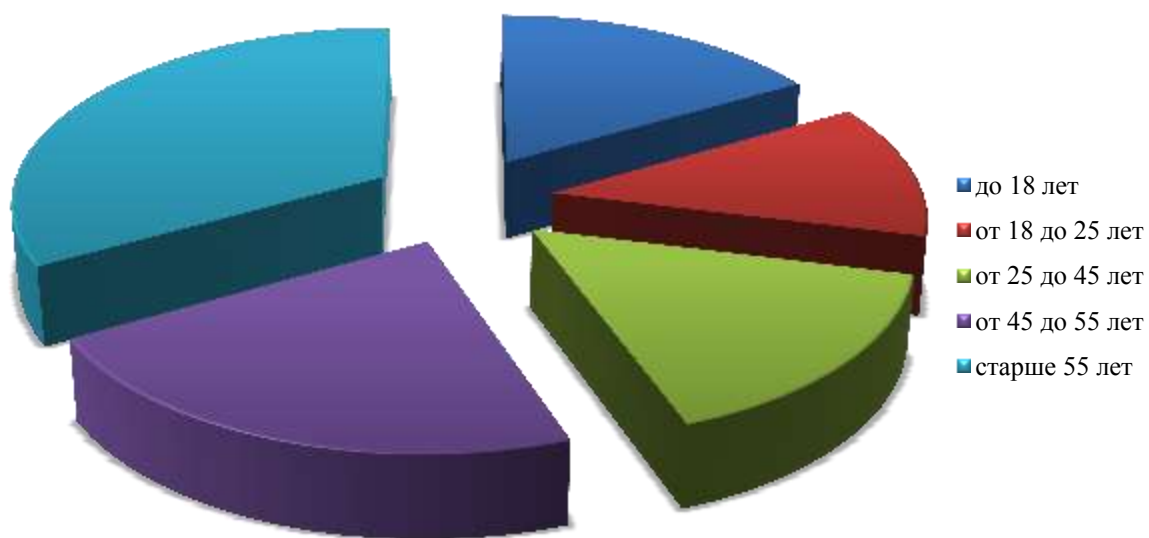
Пол	мужчина	женщина
	<b>82</b>	<b>219</b>

**Гендерный состав анкетирруемых**



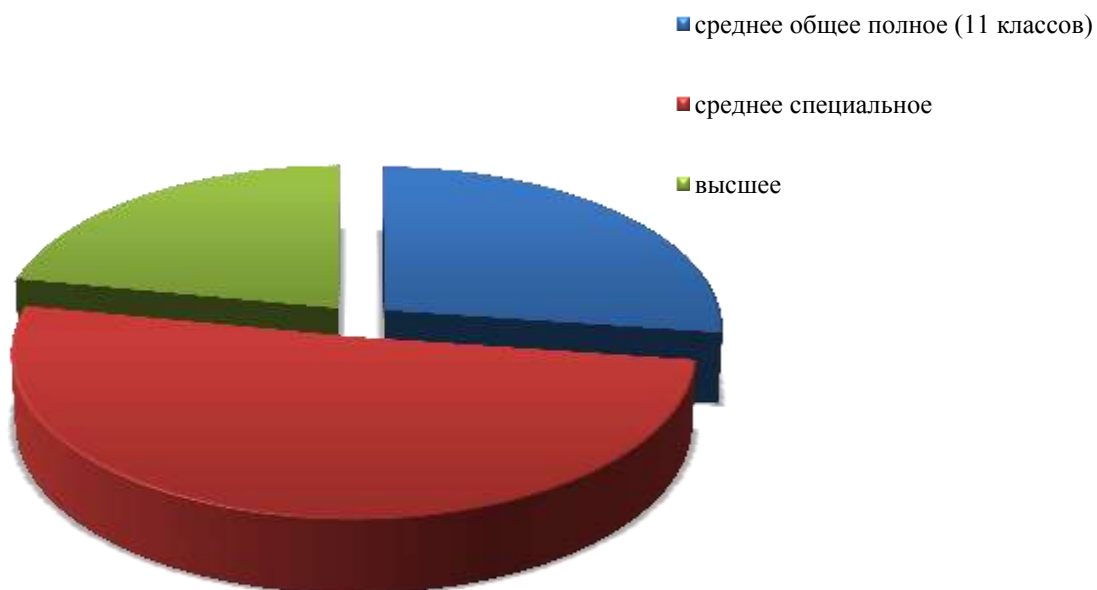
<b>Возраст</b>	до 18 лет	от 18 до 25 лет	от 25 до 45 лет	от 45 до 55 лет	старше 55 лет
	<b>50</b>	<b>37</b>	<b>47</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

### Возраст анкетированных



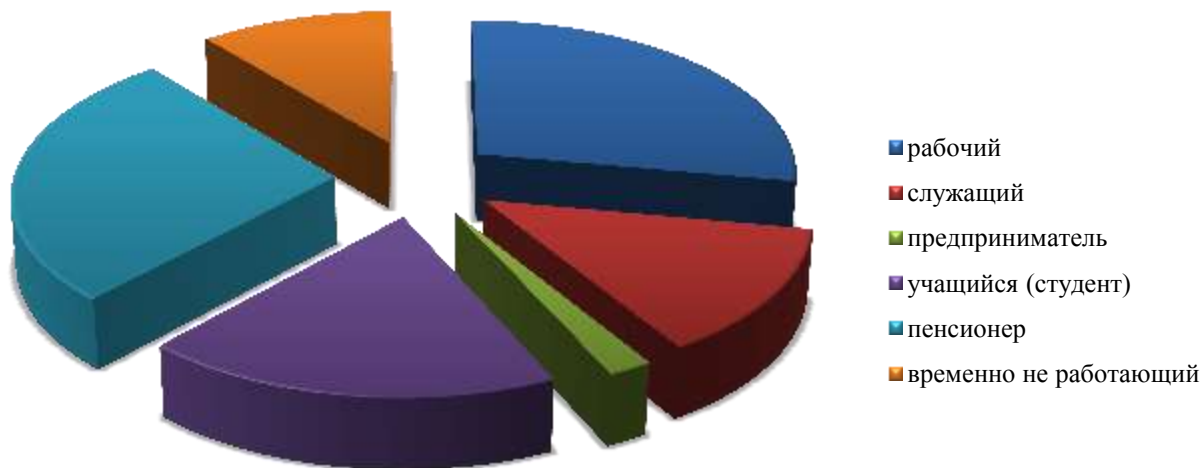
<b>Образование</b>	среднее общее полное (11 кл)	среднее специальное	высшее
	<b>82</b>	<b>153</b>	<b>66</b>

### Образование анкетированных



Социальная категория	рабочий	служащий	предприниматель	учащийся (студент)	пенсионер	временно не работающий
	84	40	6	56	82	33

### Социальная категория анкетированных



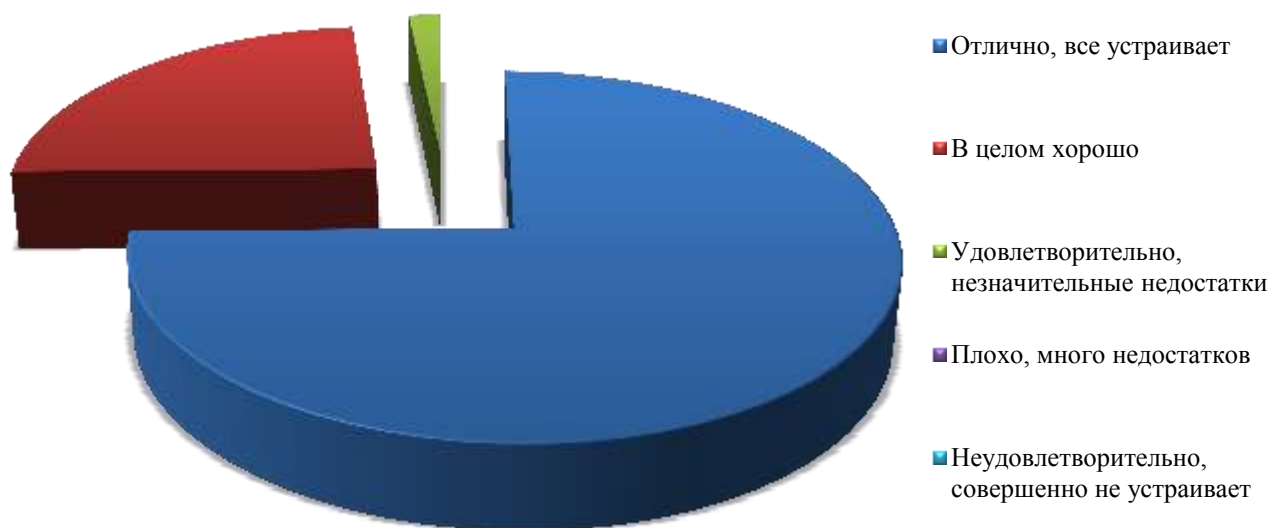
читательский стаж	менее года	от 1 до 5 лет	от 5 до 10 лет	от 10 до 20 лет	Более 20 лет	Более 30 лет
	23	61	42	69	39	67

### Читательский стаж анкетированных



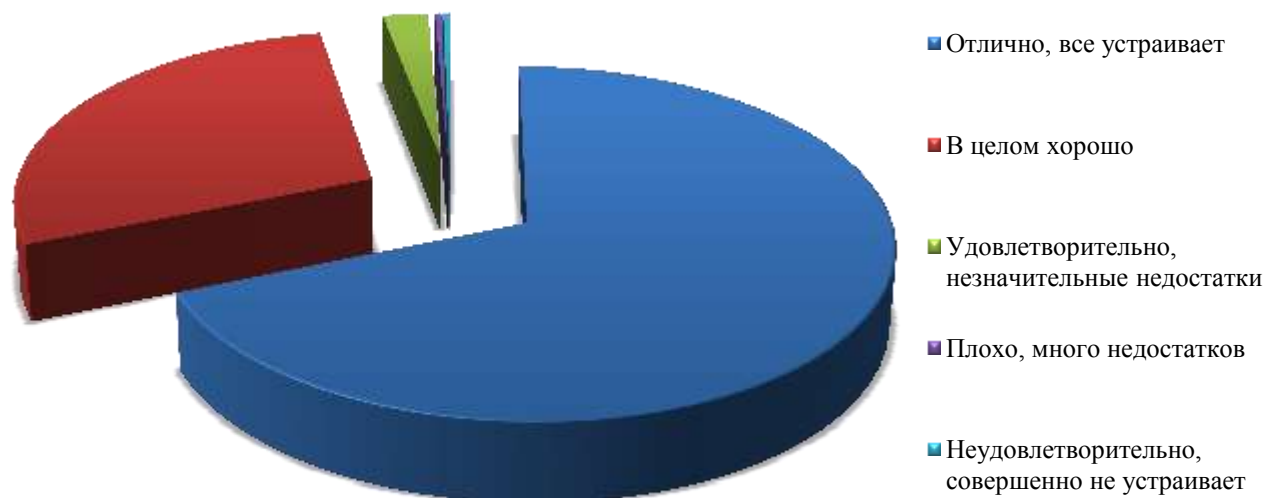
**1. Как Вы оцениваете доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории учреждения?**

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
225	71	5	0	0



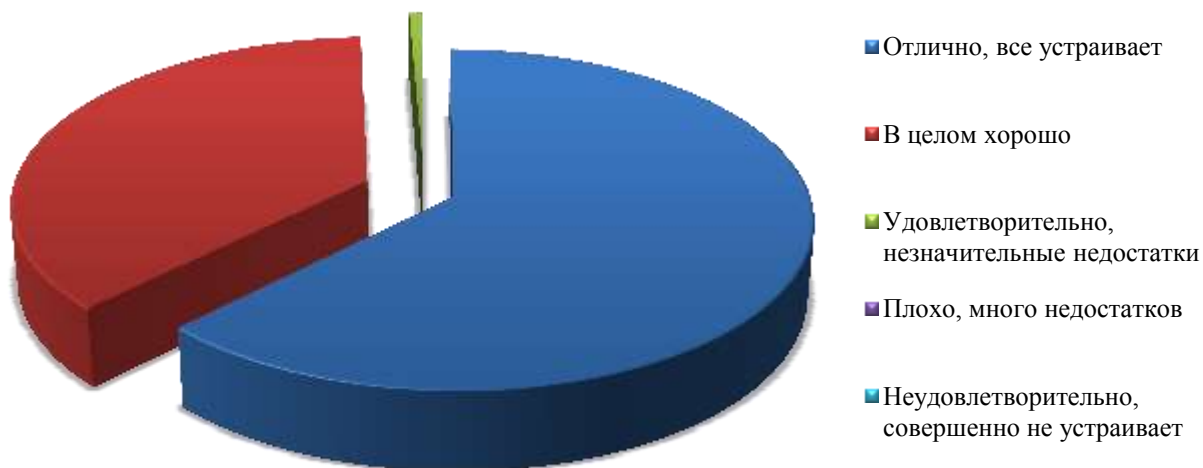
**2. Как Вы оцениваете комфортность условий пребывания в организации культуры?**

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
207	85	7	1	1



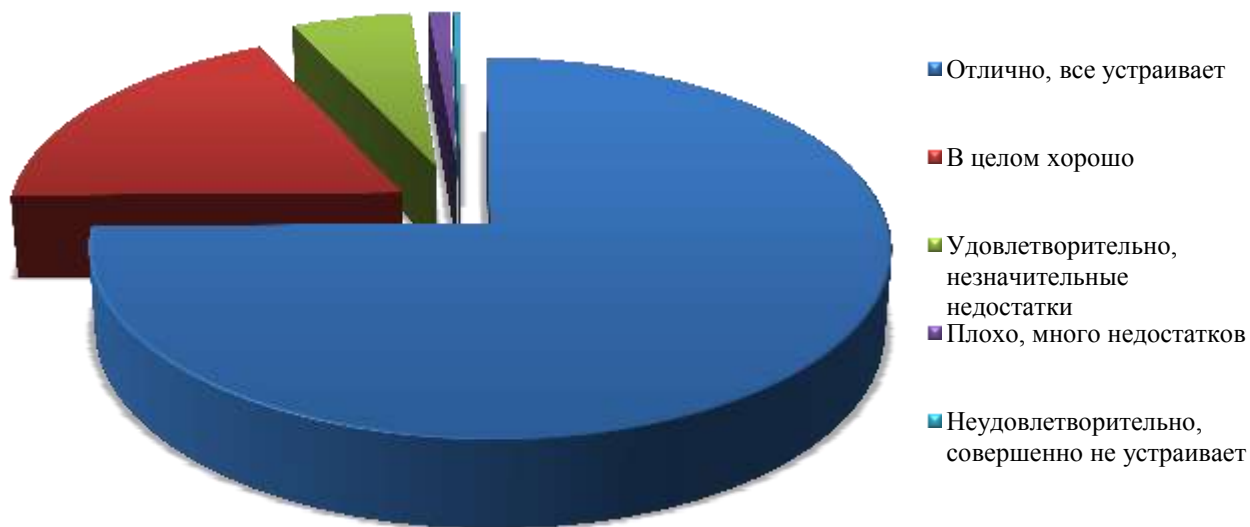
### 3. Как Вы оцениваете дополнительные услуги и доступность их получения?

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
188	111	2	0	0



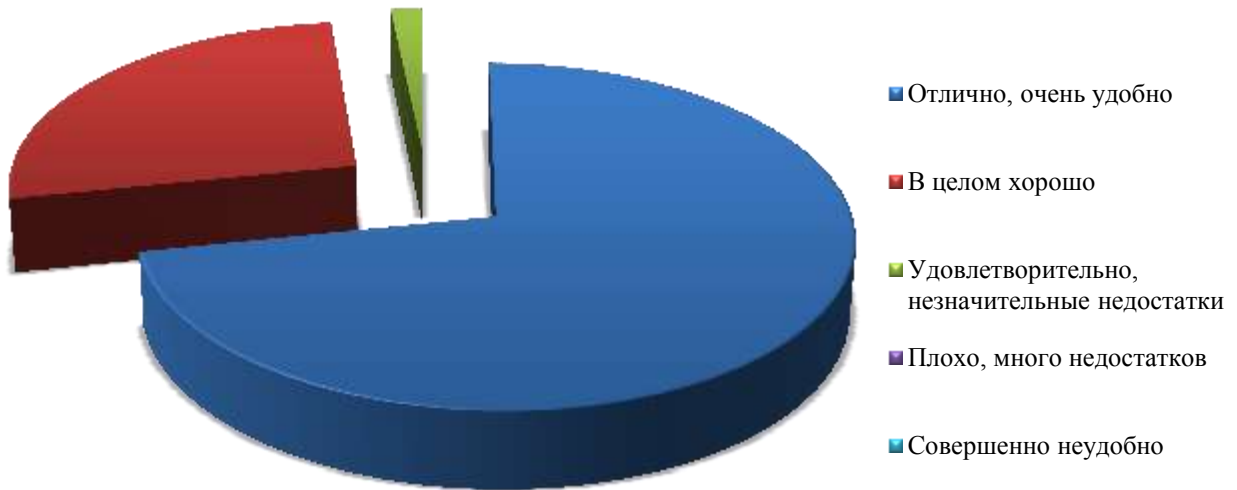
### 4. Как Вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)?

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
225	55	17	3	1



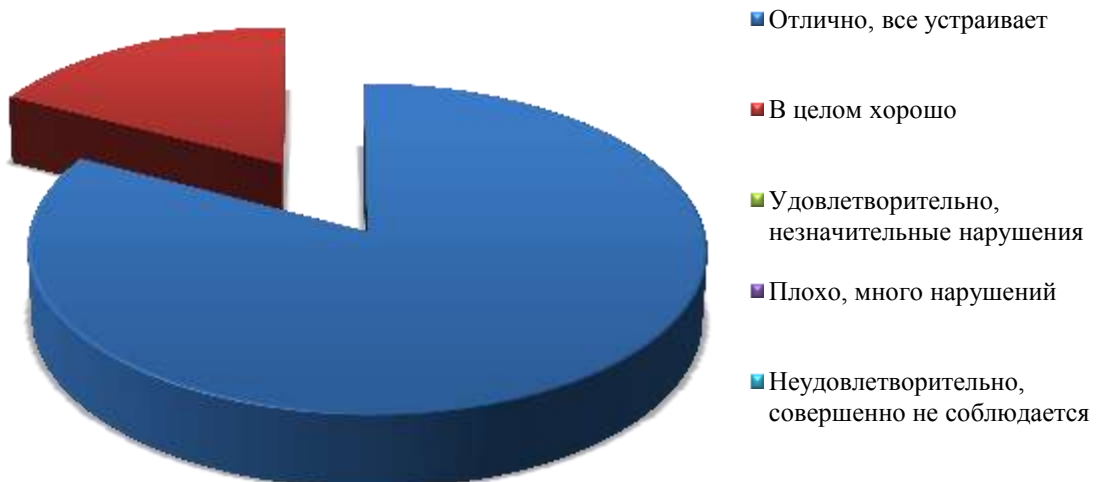
**5. Как Вы оцениваете удобство графика работы организации культуры?**

Отлично, очень удобно	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Совершенно неудобно
216	80	5	0	0



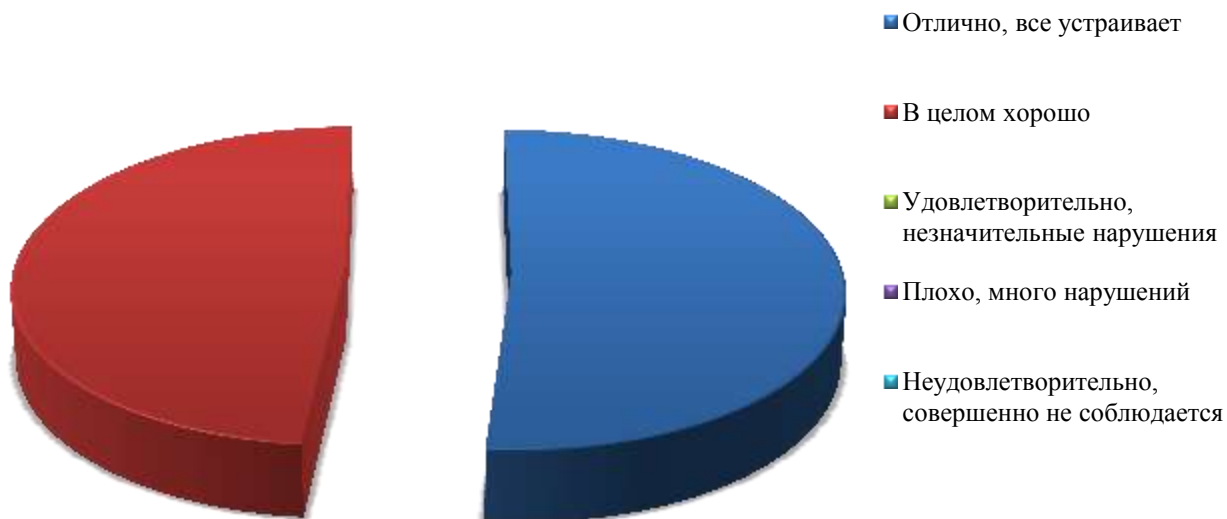
**6. Как Вы оцениваете соблюдение режима работы данной организации культуры?**

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные нарушения	Плохо, много нарушений	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается
249	52	0	0	0



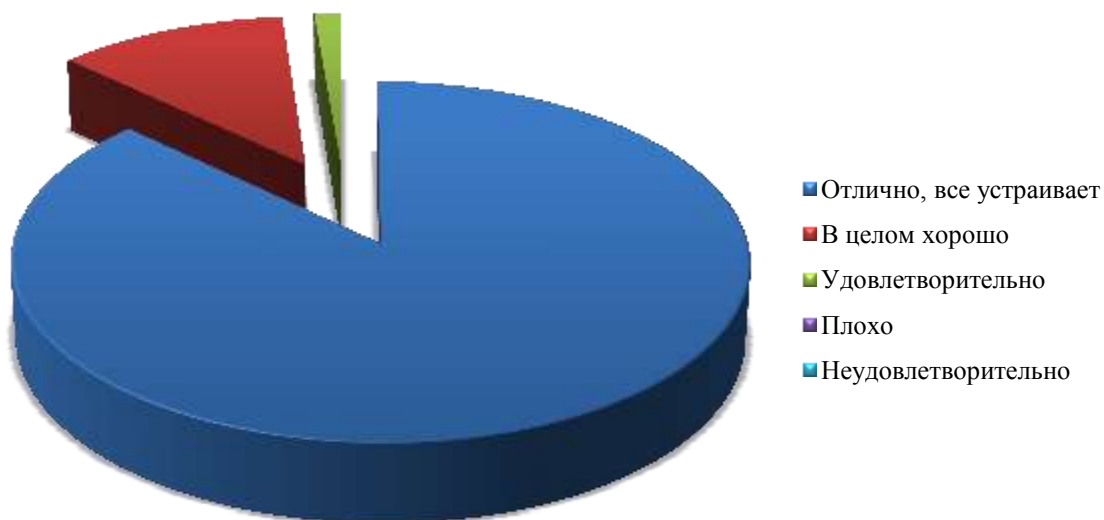
**7. Как Вы оцениваете соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры?**

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные нарушения	Плохо, много нарушений	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается
155	146	0	0	0

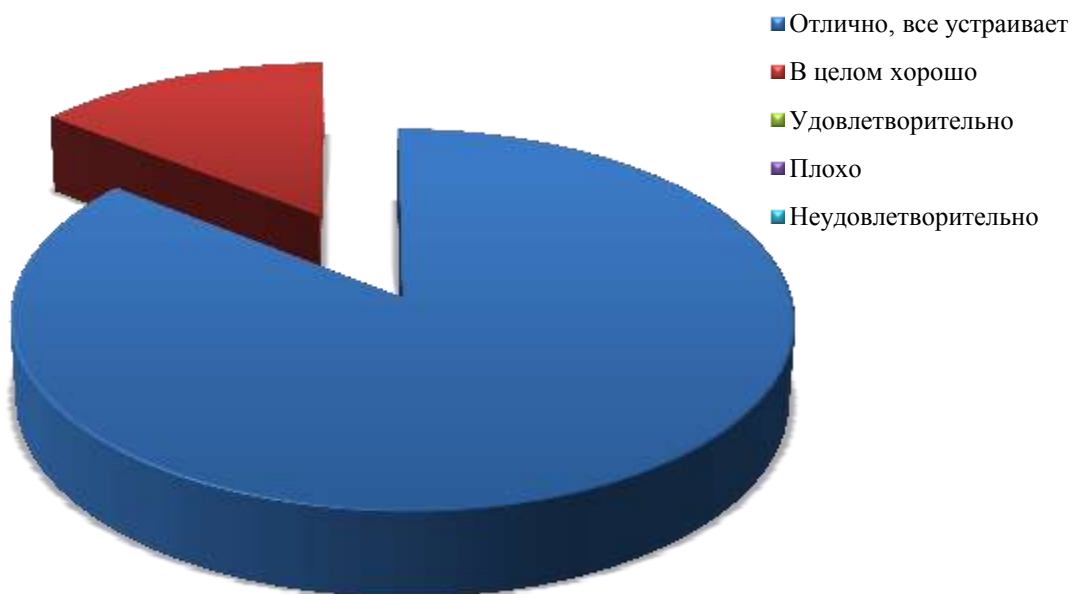


**8. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость персонала организации культуры?**

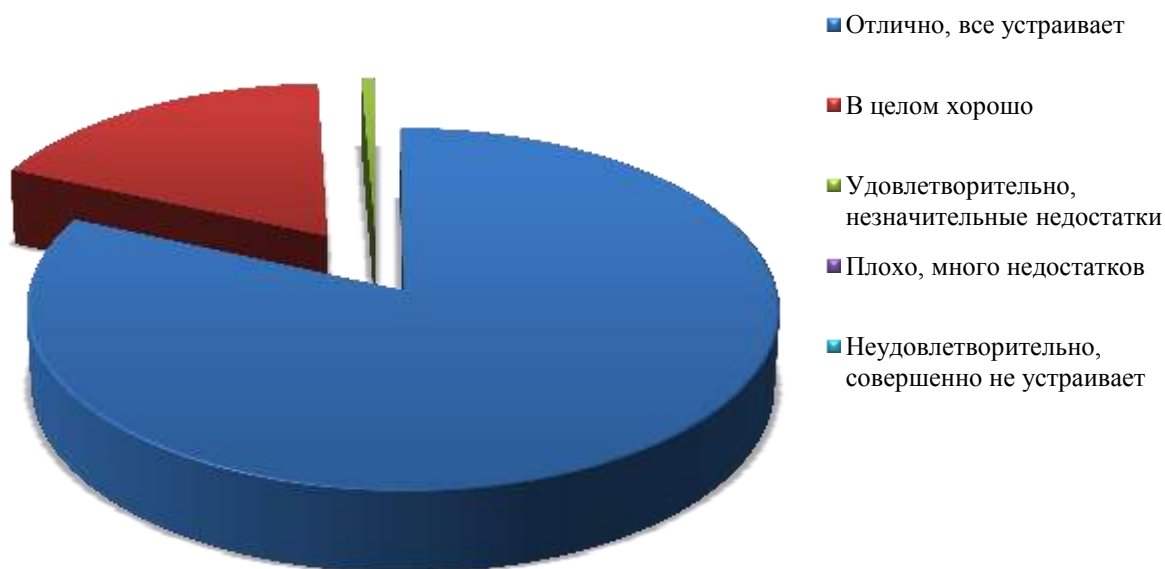
Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Неудовлетворительно
262	35	4	0	0



<b>9. Как Вы оцениваете компетентность персонала организации культуры?</b>				
Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Неудовлетворительно
258	43	0	0	0



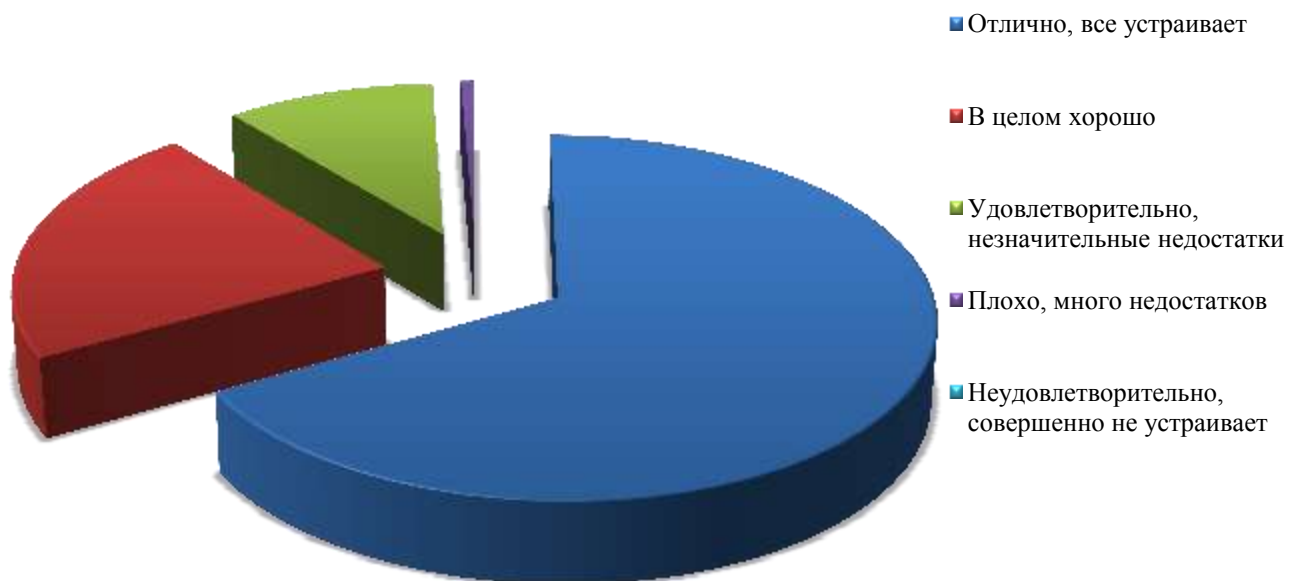
<b>10. Как Вы оцениваете качество оказания услуг организации культуры в целом?</b>				
Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
246	53	2	0	0





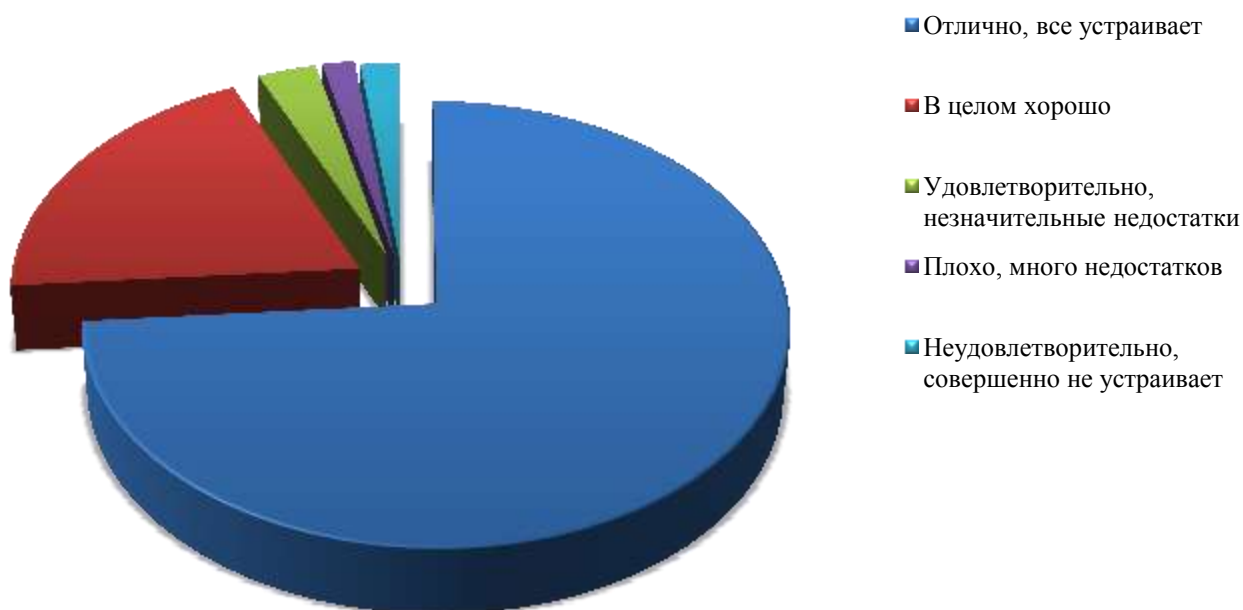
**11. Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение организации культуры?**

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
201	67	31	2	0



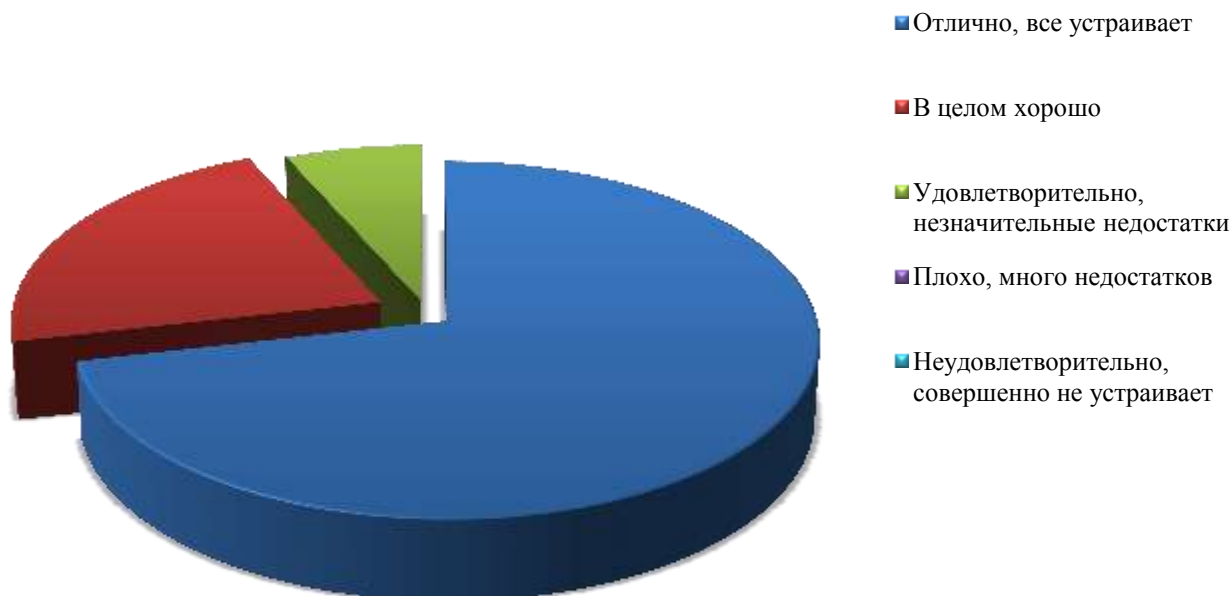
**12. Как Вы оцениваете качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации сети «интернет» - <http://bibtgo.ru/>?**

Отлично, все устраивает	В целом хорошо	Удовлетворительно, незначительные недостатки	Плохо, много недостатков	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
222	59	9	5	6



**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
215	66	20	0	0



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

**В целом все пользователи довольны работой библиотеки и обслуживанием. Есть недостатки в техническом обеспечении, удобства пользования электронными сервисами. Многие пользователи указали на необходимость теплого туалета и водопровода. Хочется больше новых книг, подписных изданий.**

**Выводы:** Всего за III квартал 2018 года в опросе-анкетировании приняли участие 301 респондент, в том числе 12,3% жители п.г.т. Тугулым, 75,7% - жители Тугулымского ГО, 12,0% - жители другого региона. Участие пользователей в опросе было свободным и добровольным. Проведение опроса осуществлялось на анонимной основе.

По гендерному составу опрошенных 72,8% пришлось на женщин и 27,2% на мужчин.

По возрастному составу большинство опрошенных (33,2%) приходится на возраст старше 55 лет, 22,3% пришлось на возрастную категорию от 45 до 55 лет, 16,6% пришлось на возрастную категорию до 18 лет, 15,6% пришлось на возрастную категорию от 25 до 45 лет, 12,3% пришлось на возрастную категорию от 18 до 25 лет.

Среди опрошенных 21,9% имеют высшее образование, 50,8% - среднее специальное образование, 27,3% - средне общее полное образование.

Самый большой процент опрошенных 27,9% - рабочие, 27,2% - пенсионеры, 18,6% - учащиеся (студенты), 13,3% - служащие, 11% - временно неработающие, 2,0% - предприниматели.

23,0% респондентов – это читатели со стажем от 10 до 20 лет, 22,2% - это читатели со стажем более 30 лет, 20,1% - читательский стаж от 1 до 5 лет, 14,0% -

читательский стаж от 5 до 10 лет, **13,0 %**- читательский стаж более 20 лет, **7,7%** - менее года.

Количество анкет по библиотекам МКУК «ЦБС ТГО»:

Центральная районная библиотека им. А.С. Пушкина	<b>42</b>
Ертарская поселковая библиотека (с детским отделением) Ф.№ 1	<b>20</b>
Юшалинская поселковая библиотека (с детским отделением) Ф. № 3	<b>28</b>
Заводоуспенская поселковая библиотека (с детским отделением) Ф. № 5	<b>78</b>
Луговская поселковая библиотека (с детским отделением) Ф. № 7	<b>21</b>
Трошковская сельская библиотека Ф.№ 8	<b>15</b>
Яровская сельская библиотека Ф.№ 10	<b>13</b>
Верховинская сельская библиотека Ф. № 11	<b>10</b>
Мальцевская сельская библиотека Ф. № 12	<b>10</b>
Зубковская сельская библиотека Ф. № 20	<b>11</b>
Ядрышниковская сельская библиотека Ф. № 22	<b>20</b>
Коркинская сельская библиотека Ф.№ 23	<b>5</b>
Луговская сельская библиотека Ф. № л/с	<b>0</b>
Калачинская сельская библиотека Ф. № 34	<b>21</b>
Библиотека станции Тугулым	<b>7</b>
<b>ИТОГО</b>	<b>301</b>

На первый вопрос анкеты «Как Вы оцениваете доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории учреждения?» все респонденты ответили, что всё устраивает.

На второй вопрос анкеты «Как Вы оцениваете комфортность условий пребывания в организации культуры?» большая часть респондентов оценили это как «отлично, хорошо, удовлетворительно», но 2 респондента выбрали варианты ответов «Плохо, много недостатков», «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает». Оба респондента из с. Верховино. Это можно объяснить тем, что помещение Верховинской сельской библиотеки находится в аварийном состоянии и требует ремонта, поэтому комфортность пребывания в библиотеке страдает.

На третий вопрос анкеты «Как Вы оцениваете дополнительные услуги и доступность их получения?» всех респондентов устраивают дополнительные услуги библиотеки и их получение.

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. 3 респондента из с. Мальцево выбрали ответ «Плохо, много недостатков», а вариант ответа «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» отметили 1 респондент из д. Калачики. Такой выбор ответов 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 пока нет финансовой 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?» все 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, 2 респондента из п. Ертарский ответили «Плохо, много недостатков». Данное положение можно объяснить тем, что ремонт 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, 5 респондентов из д. Калачики ответили «Плохо, много недостатков», 6 опрошенных также из д. Калачики дали оценку «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает». 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?» всех респондентов устраивает качество и содержание полиграфических материалов библиотек.

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, в целом все пользователи довольны работой библиотеки и обслуживанием. Есть недостатки в техническом обеспечении, удобства пользования электронными сервисами. Многие пользователи указали на необходимость теплого туалета и водопровода. А также есть потребность в новых книгах и подписных изданиях.

В целом, если рассмотреть все ответы (301 анкета по 13 вопросов – 3913 ответа), то получается следующее:

«Отлично, все устраивает» - 2869 (73,40%);

«В целом хорошо» - 923 (23,58%);

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 102 (2,60%);

«Плохо, много недостатков» - 11 (0,28%);

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 8 (0,20%).

Из выше указанных цифр следует, что 99,51% респондентов удовлетворены качеством предоставления услуг и лишь 0,48% опрошенных что-то не устраивает, в основном это материально-техническое состояние библиотек, отсутствие подключения к сети интернет, невозможность пользования электронными сервисами.