

**Анализ анкетирования  
по оценке качества и доступности предоставляемой услуги  
по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей  
библиотек МБУК «Перевозская ЦБС» в 2022 году.**

С целью повышения качества и доступности предоставляемой услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотек МБУК «Перевозская ЦБС» в 2022 году в мае-октябре 2022 года среди пользователей библиотек системы было проведено анкетирование.

В анкетировании приняли участие пользователи Б-Кемарской, Вельдемановской, Дзержинской, Дубской, Ичалковской, Каменской, Конезаводской, Палецкой, Танайковской, Тилининской, Шпилевской сельских библиотек, Центральной библиотеки. Анкета заполнялась ими непосредственно во время посещения библиотек.

Количество опрошенных: 491 человек. В анкетировании принимали участие преимущественно респонденты старше 14 лет.

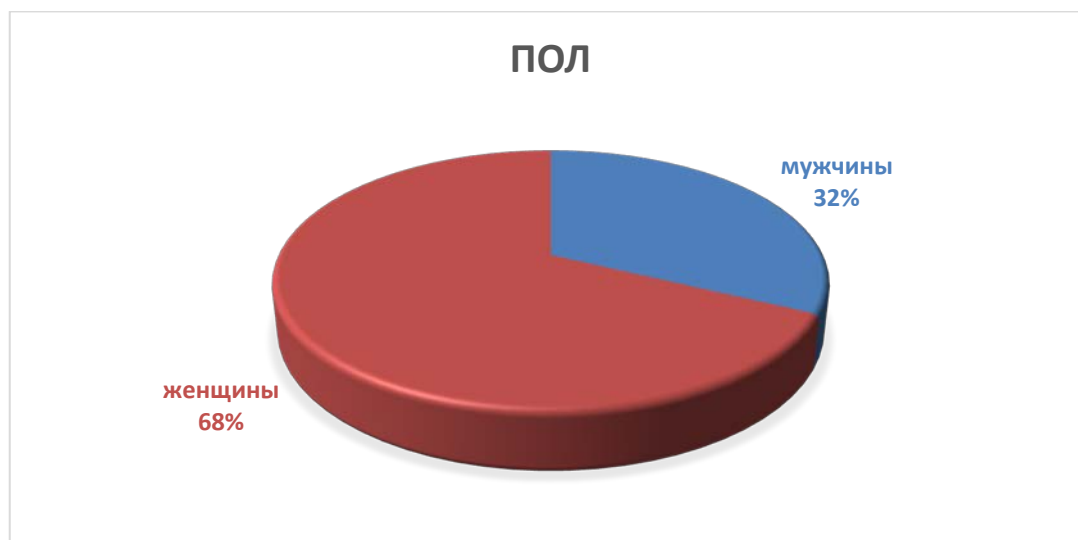
Исследование позволяет увидеть детальную картину удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых библиотеками пользователям.

Анкета содержала 10 вопросов, касающихся комфортности предоставления услуг и доступности их получения, удовлетворенности доступности услуг для людей с ОВЗ и инвалидов, организационными условиями предоставления услуг и др.

В анкете содержались 3 формальные позиции: возраст, пол и образование респондентов.

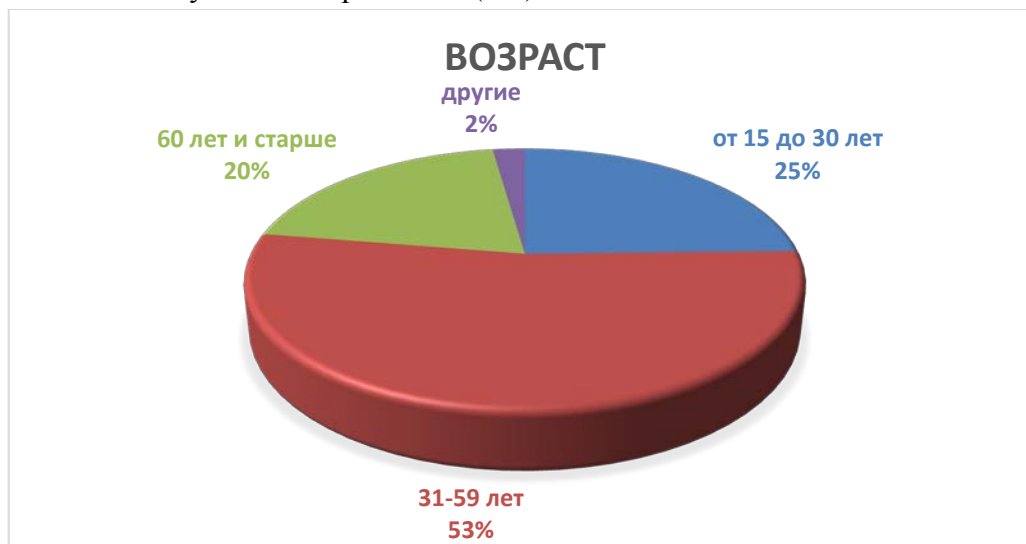
Среди опрошенных респондентов

- 333 человека (68%) составили женщины, 158 (32%) - мужчины.



Изучая состав граждан, посещающих библиотеку и принявших участие в опросе, были выделены возрастные группы:

- от 15 до 30 лет – 121 человек (25%); 31 – 59 лет – 260 человек (53%), 60 лет и старше – 99 человек (20%). Число граждан, принявших участие в опросе до 15 лет, а также лиц, не пожелавших указать возраст – 11 (2%).



По уровню образования:

- высшее образование среди опрошенных имеют 131 человек (27%); среднее-специальное образование – 244 (50%); среднее – 90 человек (18%). Другие (без образования, не пожелавшие указать образовательный уровень) – 26 человек (5%).



Число респондентов, давших положительные ответы на все 10 вопросов, составило 420 человек (85%).

Удовлетворены комфортностью предоставления услуг библиотекой и доступностью их получения 475 опрошенных (97%).

На второй вопрос анкеты «Знаете ли Вы, какие услуги оказывает библиотека лицам с ОВЗ и удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов?» «да» ответили – 427 человек (87%), «нет» - 64 человека (13%).

На третий вопрос анкеты «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?» «да» ответили 491 человек (100 %) опрошенных.

На четвёртый вопрос анкеты «Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?» «да» ответили 483 человека (98%) опрошенных.

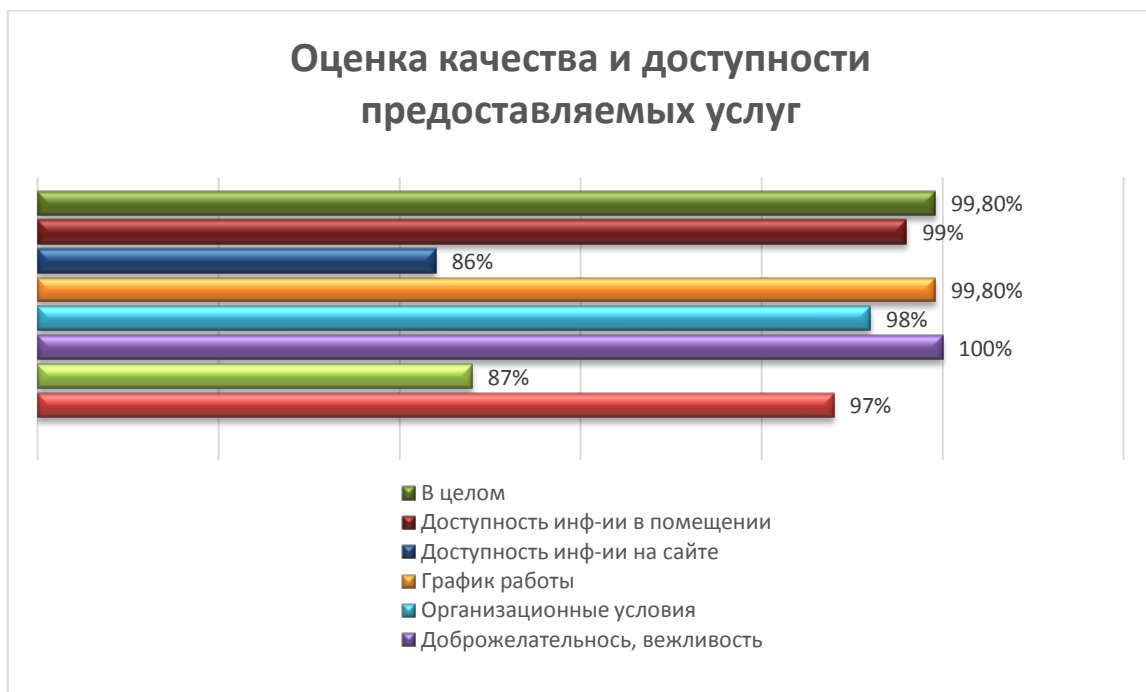
На пятый вопрос анкеты «Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения?» «да» ответили 490 человек (100 %) опрошенных.

На шестой вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать библиотеку родственникам и знакомым?» «да» ответили 490 человек (100 %) опрошенных.

На седьмой вопрос анкеты «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте библиотеки?» «да» ответили 420 человек (86 %) опрошенных, «нет» - 13 человек (3%). В ряде анкет данный вопрос оставлен без ответа, так как по объяснению респондентов (в т.ч. и в письменном виде) они не имеют компьютера, доступа в Интернет или не пользуются сайтом учреждения.

На восьмой вопрос «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении библиотеки?» «да» ответили 487 человек (99 % опрошенных).

На девятый вопрос «Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в библиотеке?» «да» ответили 490 человек (100%) опрошенных.



Выводы:

В анкетировании принял участие 491 пользователь библиотек МБУК «Перевозская ЦБС». Анализ степени удовлетворенности получателей по предоставлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки показал хорошие результаты работы специалистов по обслуживанию. Абсолютное большинство опрошенных оценили качество услуг библиотеки, вежливость и внимательность персонала, психологический комфорт в библиотеках, оперативность обслуживания.

Наибольшее количество отрицательных оценок получил вопрос об услугах и условиях доступности услуг для лиц с ОВЗ и инвалидов. Данный вопрос анкеты состоял из двух частей «Знаете ли Вы, какие услуги оказывает библиотека лицам с ОВЗ» и «удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов?», в то время как пользователь должен был выбрать лишь один вариант ответа, хотя ответы на каждую часть вопроса могли быть неодинаковыми. Таким образом, ответы пользователей на вопрос нельзя считать достоверными, вследствие неоднозначности вопроса. В дальнейшем необходимо обратить внимание на недопущение подобных ситуаций.

Для улучшения обслуживания пользователей, библиотеки МБУК «Перевозская ЦБС» постоянно развиваются и совершенствуются. Пользователям нужны современные, технически оснащенные библиотеки. Это возможно только при условии достаточного финансирования. В некоторых сельских библиотеках в настоящее время существуют проблемы, касающиеся материально-технической базы библиотек, связанные с необходимостью проведения текущих ремонтов, замены мебели и оборудования.

Отсутствие специального оборудования для библиотечного обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья затрудняет продвижение библиотечных услуг среди этой категории населения.

Подводя итоги, можно сделать вывод, что у населения сложился положительный образ библиотек МБУК «Перевозская ЦБС». В целом, условиями оказания услуг в библиотеке, удовлетворены 99,8 % пользователей. Читатели, отмечая факторы важности, на первое место поставили: вежливость и внимательность персонала, открытость, полноту оказываемой услуги. Полученные данные помогут библиотекам продуктивнее выстраивать взаимоотношения с читателями, определить, куда двигаться дальше на пути продвижения библиотечных услуг.

Зав. методическим отделом \_\_\_\_\_ Н.Н. Волкова