

**Отчет о результатах опроса (анкетирования)
по теме «Оценка качества услуг МУК «ЛЦБС»**

Результаты выгрузки данных анкетирования с сайта МУК «ЛЦБС» 01.07.2025 г.
(общее количество участников - 566).

Вопрос (варианты ответов)	Полученные данные
1. Какими услугами библиотеки Вы пользуетесь?	
Оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретного документа	20.9%
Выдача документов из библиотечного фонда во временное пользование	18.5%
Участие в культурно-массовых мероприятиях (выставки, вечера, заседания клубов и т. д.)	17,7%
Доступ к Интернет-ресурсам	13.7%
Ксерокопирование документов	9.7%
Доступ к Порталу государственных и муниципальных услуг ХМАО и Федеральному portalу «Государственные услуги»	8.7%
Набор на компьютере и распечатка текст	7.0%
Электронная доставка документов	3.8%
2. Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг библиотеки в целом?	
Удовлетворен	97.5%
Трудно сказать	2.1%
Не удовлетворен	0.4%
3. Укажите наиболее удобное для Вас время посещения библиотеки:	
Вторая половина дня	44.9%
Первая половина дня	43.5%
Вечернее время (с 18.00)	11.7%
4. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	
Удовлетворен(а)	97.9%
Затрудняюсь ответить	1.6%
Не удовлетворен(а)	0.5%
5. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте организации?	
Удовлетворен(а)	96.8%
Затрудняюсь ответить	2.3%
Не удовлетворен(а)	0.9%
6. Удовлетворены ли Вы уровнем проведения мероприятий?	
Удовлетворен(а)	96.1%

Затрудняюсь ответить	3.0%
Не удовлетворен(а)	0.9%
7. Удовлетворены ли Вы обеспечением возможности для инвалидов для беспрепятственного доступа в библиотеку и к ее услугам?	
Удовлетворен(а)	86.9%
Затрудняюсь ответить	11.3%
Не удовлетворен(а)	1.8%
8. Что Вас не устраивает в работе библиотеки?	
Всё удовлетворяет	60.6%
График работы	13.3%
Материально-техническое обеспечение библиотеки	11.9%
Условия работы (освещение, температурный режим, шум)	6.0%
Библиотечный фонд	4.6%
Сроки предоставления услуг библиотеки	2.6%
9. Если бы Вам предложили выбор между электронной и печатной книгой, что бы Вы выбрали?	
Печатную	73.3%
Электронную	15.4%
Трудно сказать	11.3%
10. Какой способ получения информации о проведении мероприятий в библиотеке Вы предпочитаете?	
Средства массовой информации	32.5%
Афиша сайта библиотеки	28.8%
Электронная почта	17.0%
Телефон	11.0%
Наружная реклама	10.7%
11. Удовлетворены ли Вы качеством пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой?	
Удовлетворен(а)	94.2%
Затрудняюсь ответить	5.1%
Не удовлетворен(а)	0.7%
12. Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью дополнительных услуг (копирование, подбор списка литературы по тематике, заказ справок, заказ книги в другой библиотеке)?	
Удовлетворен(а)	95.8%
Затрудняюсь ответить	3.9%
Не удовлетворен(а)	0.4%

ИТОГИ опроса:

Подводя итоги исследования по независимой оценке качества предоставляемых услуг МУК «ЛЩБС» за первое полугодие 2025 года, можно сделать вывод о том, что самые востребованные услуги учреждения – «Оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретного документа» (20.9%, увеличение на 0.7%) «Выдача документов из библиотечного фонда на временное пользование» (18.5%) и «Участие в культурно – массовых мероприятиях» (17.7%), «Доступ к Интернет – ресурсам» (13.7%). Наименьшим спросом пользуется услуга «Электронная доставка документов» (3.8%).

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте организации (97%), на информационных стендах в помещениях библиотек (98%). Уровень проведения мероприятий удовлетворяет 96% опрошенных. Качество и доступность дополнительных услуг устраивает - 96% участников опроса.

Считают, что учреждением обеспечена возможность беспрепятственного доступа инвалидов в библиотеку 87% респондентов (констатируем увеличение в положительную сторону показателя, по сравнению с предыдущим годом на 1%), вместе с тем, затруднились с ответом 11% (уменьшение показателя на 1%).

Популярность бумажных книг подтверждают данные опроса: читатели отдают предпочтение печатным книгам - 73% (увеличение на 1%), вместе с тем 15% респондентов выбрали электронную книгу (уменьшение показателя на 0.5%). Как видим, несмотря на распространённость электронных форматов, печатные книги не утрачивают популярности. Опрос показал, что большинство респондентов предпочитают совмещать два способа чтения. Картина массового книжного чтения меняется в сторону разнообразия форматов. Бумажные книги остаются востребованными читателями всех возрастов. И хотя полюс экранного чтения сдвигается в сторону молодежи, старшие группы также вовлекаются в альтернативные бумажным способы чтения.

Жители отмечают, что наиболее доступный и востребованный способ получения информации о проведении мероприятий в библиотеке посредством СМИ - 33% (увеличение на 0,5%) и афиши сайта учреждения - 29%.

Анализируя результаты опроса, делаем вывод о необходимости обратить внимание на улучшение материально-технической базы библиотек (не устраивает 12% респондентов, хотя показатель и уменьшился незначительно – на 0,6%), в том числе в части обеспечения возможности беспрепятственного доступа инвалидов в библиотеки (2%).

Среди предложений по повышению комфортности предоставления услуг и доступности их получения большинство касаются необходимости проведения ремонтных работ в библиотеке: провести капитальный ремонт зданий (крыши, фасада), улучшить освещение.

Вторая группа предложений относится к использованию информационных технологий: обеспечить широкополосный доступ в интернет, обновить оргтехнику и компьютеры, закупить современное мультимедийное акустическое оборудование.

Третья группа предложений относится к комплектованию новинками литературы. На сегодняшний день остро стоит проблема обновления фонда. Часть фондов составляют ветхие, морально устаревшие и практически не востребованные книги. Из-за слабого притока новых изданий значительно возрастает доля физически изношенных фондов. Для решения проблемы обновления фонда необходимо стабильное финансирование комплектования, чтобы процент поступившей литературы в библиотечный фонд был больше процента выбывающей литературы. Комплектование библиотек является механизмом поддержания информационно – просветительской деятельности учреждения в целом.

Мониторинг общественного мнения показал, что у читателей сложился положительный образ учреждения, **в целом удовлетворены качеством оказания услуг 97.5 %** респондентов.

Периодические опросы и анкеты позволяют получить объективную оценку работы учреждения и выявить слабые стороны. Эти данные помогают при планировании новых услуг и мероприятий. Сотрудники используют полученные данные для коррекции стратегии, обновления ассортимента ресурсов, улучшения процессов.

С целью повышения качества обслуживания пользователей, «Лянторская централизованная библиотечная система» продолжит деятельность в данном направлении.

Исполнитель:

*Хайруллина Альбина Раяновна,
заведующий сектором,
тел. 8-34638-21-500
muklcbs@mail.ru*