

**Отчет о результатах опроса (анкетирования)
по теме «Оценка качества услуг МУК «ЛЦБС» за 12 месяцев 2023 года**

Результаты выгрузки данных анкетирования за 12 месяцев 2023 года с сайта учреждения (общее количество участников - 342).

Вопрос (варианты ответов)	Полученные данные
1. Какими услугами библиотеки Вы пользуетесь?	
Выдача документов из библиотечного фонда во временное пользование	19.7%
Оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретного документа	19.0%
Участие в культурно-массовых мероприятиях (выставки, вечера, заседания клубов и т. д.)	16.2%
Доступ к Интернет-ресурсам	14.2%
Ксерокопирование документов	10.2%
Доступ к Порталу государственных и муниципальных услуг ХМАО и Федеральному portalу «Государственные услуги»	9.6%
Набор на компьютере и распечатка текст	7.3%
Электронная доставка документов	3.8%
	982 ответа
2. Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг библиотеки в целом?	
Удовлетворен	97.1%
Трудно сказать	2.3%
Не удовлетворен	0.6%
	342 ответа
3. Укажите наиболее удобное для Вас время посещения библиотеки:	
Вторая половина дня	45.9%
Первая половина дня	42.1%
Вечернее время (с 18.00)	12.0%
	342 ответа
4. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	
Удовлетворен(а)	98.8%
Не удовлетворен(а)	0.9%
Затрудняюсь ответить	0.3%
	342 ответа
5. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте организации?	
Удовлетворен(а)	97.1%
Не удовлетворен(а)	1.8%
Затрудняюсь ответить	1.2%
	342 ответа
6. Удовлетворены ли Вы уровнем проведения мероприятий?	
Удовлетворен(а)	96.5%

Затрудняюсь ответить	2.0%
Не удовлетворен(а)	1.5%
	342 ответа
7. Удовлетворены ли Вы обеспечением возможности для инвалидов для беспрепятственного доступа в библиотеку и к ее услугам?	
Удовлетворен(а)	85.4%
Затрудняюсь ответить	12.6%
Не удовлетворен(а)	2.0%
	342 ответа
8. Что Вас не устраивает в работе библиотеки?	
Всё удовлетворяет	49.6%
График работы	18.3%
Материально-техническое обеспечение библиотеки	16.8%
Условия работы (освещение, температурный режим, шум)	7.4%
Библиотечный фонд	5.2%
Сроки предоставления услуг библиотеки	2.7%
	405 ответов
9. Если бы Вам предложили выбор между электронной и печатной книгой, что бы Вы выбрали?	
Печатную	73.4%
Электронную	17.0%
Трудно сказать	9.6%
	342 ответа
10. Какой способ получения информации о проведении мероприятий в библиотеке Вы предпочитаете?	
Средства массовой информации	32.1%
Афиша сайта библиотеки	29.8%
Электронная почта	15.7%
Телефон	11.2%
Наружная реклама	11.2%
	543 ответа
11. Удовлетворены ли Вы качеством пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой?	
Удовлетворен(а)	94.2%
Затрудняюсь ответить	4.7%
Не удовлетворен(а)	1.2%
	342 ответа
12. Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью дополнительных услуг (копирование, подбор списка литературы по тематике, заказ справок, заказ книги в другой библиотеке)?	
Удовлетворен(а)	95.9%
Затрудняюсь ответить	3.5%
Не удовлетворен(а)	0.6%
	342 ответа

ИТОГИ опроса:

Подводя итоги исследования по независимой оценке качества предоставляемых услуг МУК «ЛЦБС» за 12 месяцев 2023 года, можно сделать вывод о том, что самые востребованные услуги учреждения – «Выдача документов из библиотечного фонда на временное пользование», «Оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретного документа», и «Участие в культурно – массовых мероприятиях», «Доступ к Интернет – ресурсам». Наименьшим спросом пользуется услуга «Электронная доставка документов».

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте организации (97%), на информационных стендах в помещениях библиотек (99%). Уровень проведения мероприятий удовлетворяет 96% опрошенных. Качество и доступность дополнительных услуг устраивает - 96% участников опроса. Около 85% респондентов считают, что учреждением обеспечена возможность беспрепятственного доступа инвалидов в библиотеку, вместе с тем, затруднились с ответом 13%.

Данные свидетельствуют о том, что читатели отдают предпочтение печатным книгам - 73%, вместе с тем 17% респондентов выбрали электронную книгу. Это свидетельствует о том, что в современных социально-экономических условиях наблюдается всё большая вовлеченность молодежи в информационные ресурсы, заинтересованность в доступе к электронным форматам документов из фонда библиотек и его партнеров. Соответственно, требуются финансовые вложения для доступа читателей к цифровым сервисам электронных и аудиокниг «ЛитРес».

Жители отмечают, что предпочтителен способ получения информации о проведении мероприятий в библиотеке посредством СМИ - 32% и афиши сайта учреждения - 30% (что на 3% больше показателя предыдущего года). За последние годы констатируется ежегодный прирост посещения официального сайта учреждения, увеличения просмотров размещенной на ней информации.

Анализируя результаты опроса, делаем вывод о необходимости заострить внимание на улучшение материально-технической базы библиотек (не устраивает 16% респондентов), в том числе в части обеспечения возможности беспрепятственного доступа инвалидов в библиотеки.

По результатам независимой оценки условий оказания услуг учреждениями культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2023 году было выявлено, что доступность услуг для инвалидов оценена участниками на 93%. На основании данных НОК ООО ИЦ «НОВИ» в МУК «ЛЦБС» разработан «План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры» на 2024 году, который включает: обследование помещений и прилегающих территорий объектов МУК «ЛЦБС» на предмет возможности устранения несоответствия условиям доступности, составление «Плана мероприятий (Дорожная карта) по повышению значений показателей по доступности для инвалидов объектов МУК «ЛЦБС» (с учетом технических возможностей объектов) и его дальнейшую реализацию.

Остро стоит вопрос по комплектованию фонда документов в специальных форматах для слепых и слабовидящих. Для удовлетворения нужд людей с ограниченными возможностями здоровья необходимо пополнение ресурсной базы библиотек, включающей в себя наличие достаточного, в количественном и качественном отношении, фонда в специальных форматах на различных носителях.

Есть востребованность у 13% опрошенных в работе библиотек в вечернее время (с 18.00). МУК «ЛЦБС» на сегодняшний день не располагает возможностью оказания услуг населению в вечернее время (с 18.00), в виду отсутствия штата сотрудников для работы в данный период. Один из вариантов решения данной проблемы – открытие необходимой новой сетевой единицы в городе, включающей в график работы вечернее время с 18.00. Руководствуясь методическими рекомендациями субъектам Российской Федерации и

органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры (на 10 тысяч населения необходима 1 общедоступная библиотека), в 2022 году учредителем было принято решение об открытии новой сетевой единицы – Молодежной библиотеки и выделено помещение по адресу г. Лянтор, микрорайон №6, дом 36. Планируемая дата открытия новой библиотеки – первый квартал 2024 года.

Мониторинг общественного мнения показал, что у читателей сложился положительный образ учреждения, в целом удовлетворены качеством оказания услуг 97 % респондентов.

Можно сделать вывод, что работа учреждения достаточно успешна и в целом библиотечное обслуживание в этом году достигло положительных результатов, но необходимо принять наиболее эффективные меры по устранению выявленных недостатков.

Сегодня социологические исследования являются необходимым инструментом прогнозирования и корректировки деятельности библиотек, незаменимым источником информации, учитывающим потребности населения. С целью улучшения качества обслуживания пользователей, с учетом мнения жителей о качестве предоставляемых услуг, «Лянторская централизованная библиотечная система» продолжит деятельность в данном направлении.

*Исполнитель:
Хайруллина Альбина Раяновна,
ведущий методист,
тел. 8-34638-21-500
muklcbs@mail.ru*