

УТВЕРЖДЕН
приказом ГБУК "ККЮБ"
от 11.01.2021 № 4-П

**Отчет
о результатах изучения мнения получателей услуг ГБУК "ККЮБ"
за II полугодие 2020 г.**

В соответствии с приказами ГБУК "ККЮБ" от 9 января 2018 г. № 12/1-П "Об организации и проведении оценки качества предоставления услуг государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края "Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы" (далее – приказ) и от 17.08.2020 № 143-П "О проведении анкетирования (опроса) пользователей услуг государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края "Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы" в II полугодии 2020 г. был осуществлен опрос (анкетирование) 100 получателя услуг с целью выявления их мнения о качестве услуг библиотеки.

Анкетирование проводилось в отделах обслуживания библиотеки.

Среди 100 читателей, принявших участие в опросе, 32 – мужского пола и 68 – женского.

По возрасту, респонденты распределились следующим образом:

- 15-30 лет (целевая аудитория библиотеки) – 42 человек;
- старше 30 лет – 50 человек;
- младше 15 лет – 6 человек;

не ответили на вопрос о своем возрасте – 2 человека.

По роду занятий участники анкетирования распределились:

- школьники – 13 человек;
- учащиеся колледжа, техникума – 9 человек;
- студенты вузов – 7 человек;
- учащиеся профтехучилищ и лицеев – 2 человек;
- работающие – 39 человек;
- временно неработающие – 19 человек.

11 человек не ответили на вопрос о роде своих занятий.

Читатели, принявшие участие в анкетировании, достаточно высоко оценили качество оказываемых ГБУК "ККЮБ" услуг.

Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг за 2 полугодие 2020 г., составило 132,0 баллов (или 94,3% от максимально возможных 140 баллов).

Наибольшее количество самых высоких оценок (10 баллов) более 80% опрошенных читателей дали работе библиотеки по следующим показателям:

№ пункта в анкете	Наименование показателя	% опрошенных читателей, давших наивысшую оценку (10 баллов)	Средний балл в II полугодии 2020
п.6	"Доступность услуг для инвалидов"	100	10,0
п.9	"Доброжелательность и вежливость персонала"	92,0	9,8
п.7	"Соблюдение режима работы библиотеки"	91,0	9,8
п.10	"Компетентность персонала"	90,9	9,8
п.8	"Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг библиотеки"	87,0	9,6
п.5	"Удобство графика работы библиотеки"	85,0	9,6
п.1	"Доступность и актуальность информации, размещенной на территории библиотеки, о ее деятельности"	81,0	9,5
п.11	"Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотекой в целом"	81,0	9,5

Менее 80% опрошенных читателей удовлетворены услугами библиотеки по следующим показателям:

№ пункта в анкете	Наименование показателя	% опрошенных читателей, давших наивысшую оценку (10 баллов)	Средний балл в II полугодии 2020
п.13	"Удовлетворенность качеством и полнотой информации о библиотеке на сайте в сети Интернет"	75,5	9,2
п.3	"Дополнительные услуги и доступность их получения"	74,0	9,3
п.14	"Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфической продукции"	70,8	9,1

п.2	"Комфортность условий пребывания в библиотеке"	70,0	9,2
п.4	"Удобство пользования электронными сервисами"	69,6	9,0
п.12	"Удовлетворенность материально-техническим обеспечением библиотеки"	61,6	8,7

Основная часть респондентов оценили качество услуг библиотеки по всем показателям как "Отлично, все устраивает" (10 баллов – от 61 до 100 человек) и "В целом хорошо" (7,5 баллов – от 7 до 28 участников опроса).

Оценку "Удовлетворительно, незначительные недостатки" (5 баллов) поставили от 1 до 9 участников опроса.

Оценку "Плохо, много недостатков" (2,5 балла) поставили респонденты при ответе на вопросы:

"Удовлетворенность материально-техническим обеспечением библиотеки" – 2 человека;

"Удовлетворенность качеством и полнотой информации о библиотеке на сайте и в сети Интернет" – 1 человек;

"Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфической продукции" – 1 человек.

Ответ "Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" (0 баллов) не был отмечен участниками опроса ни по одному из пунктов анкеты.

Доступность услуг для инвалидов (п.6 анкеты) все участники опроса (51 человек) оценили наивысшим баллом.

В целях выявления мнения пользователей услуг библиотеки о содержании официального сайта учреждения и его наполняемости во 2 полугодии 2020 года участникам опроса было предложено ответить на вопрос: "Какой информацией, по вашему мнению, необходимо дополнить официальный сайт библиотеки в сети Интернет" (п. 18 анкеты). В результате ответ на вопрос дали только 9 респондентов (9% от общего числа опрошенных). Из них:

5 человек дали ответ, что все отлично и никакой дополнительной информации не требуется;

1 человек отметил, что на сайте недостает информации о сроках сдачи литературы;

1 человек указал, что недостает сервиса заказа литературы;

1 человек отметил, что не получается воспользоваться возможностями сайта (частые неполадки).

При этом следует учитывать, что пользователи, которые участвовали в опросе, оценивали качество и полноту информации о библиотеке на старой версии официального сайта в сети Интернет. Новая версия официального сайта учреждения стала доступна для пользователей в конце 2020 года и в ней учтены все требования законодательства к организации сайтов государственных учреждений и мнения пользователей библиотеки.

По данным анкетирования наиболее востребованными услугами библиотеки являются:

Услуги библиотеки	% респондентов, пользующихся данной услугой
Получение документов на дом	90,0%
Пользование сайтом библиотеки	25,0%
Получение информации из баз данных библиотеки	19,0%
Работа с документами в библиотеке	12,0%
Доступ к Интернету	12,0%
Пользование сайтом библиотеки	11,0%

Недостаточным спросом у читателей пользуются следующие услуги библиотеки:

Услуги библиотеки	% респондентов, пользующихся данной услугой
Получение информации из справочно-правовых систем	6,0%
Пользование аудио, видео, электронными изданиями	6,0%

На вопрос "Что, по Вашему мнению, следовало бы изменить в библиотеке" ответили только 32 человека (32%) из 100 участников опроса. Ответы (предложения) распределились следующим образом:

14 респондентов (44% ответивших) отметили, что в библиотеке в целом все хорошо и (или) их все полностью устраивает;

68 респондентов затруднились ответить на вопрос, а 18 респондентов (56,0%) внесли следующие предложения по необходимым изменениям:

- приобретать больше книг – 5 человек (16%)
- обеспечить открытый доступ к книгам – 4 человека (12,5%);
- провести ремонт, изменить интерьер – 4 человека (16,7%);
- оснастить библиотеку новой техникой – 2 человека (6%);
- обновить сайт – 1 человек (3%);
- оборудовать парковку для велосипедов и самокатов – 1 человек (3%);
- принимать заявки на книги по телефону – 1 человек (3%).

Предложения по приобретению в фонды библиотеки, недостающих, по мнению читателей, изданий высказали 25 человек (25% от общего числа участников опроса).

Респонденты высказали свое мнение в отношении состава фонда библиотеки. Поступили предложения в целом приобретать в фонды больше

книг по филологии, психологии образования и семейных отношений, басни и эпиграммы 20 века, классической литературы.

Кроме того, были высказаны и конкретные предложения по приобретению:

1. Книги:

- 1) Жорж Блон;
- 2) Эмилио Сольгари
- 3) серия "Библиотека приключений"
- 4) Ю.М. Поляков "Любовь в эпоху перемен"
- 5) А.А. Антипин "Дядька"
- 6) Л. Улицкая
- 7) Н. Абгарян
- 8) М. Симоньян "Черные глаза"
- 9) Анри Труайя "Пушкин. Биография"
- 10) И. Гольман
- 11) И. Губерман
- 12) Г.Ф. Лавкрафт
- 13) Джек Керуак "В дороге"
- 14) Ю.В. Сергеев "Становой хребет"

Журналы:

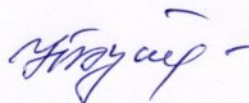
"Архитектура. Строительство. Дизайн".

2. Электронные издания

Новинки музыки.

Указанные читателями в ходе опроса недостатки, недочеты, пожелания учтены в плане мероприятий по совершенствованию качества и повышения эффективности деятельности библиотеки.

Заместитель директора



Н.В. Бутко