

АНАЛИЗ
опроса получателей услуг
Армизонской центральной районной библиотеки

Опрос проведён с целью оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры Тюменской области. В данном случае оценивалось качество предоставления услуг пользователям Армизонской центральной районной библиотеки.

В опросе приняли участие 50 читателей: 20 человек мужского пола и 30 – женского. В процентном соотношении – 40% и 60%.

Все опрошенные по возрасту распределились таким образом: до 25 лет – 16%, 26-35 лет – 20%, 36-45 лет – 16%, 46-55 лет – 18%, 56-65 лет – 20%, старше 65 лет – 10%.

1. Большинство опрошенных получили информацию об организации культуры и услуге, за получением которой обратились, во время личной консультации со специалистом – 25 человек, на стендах в организации культуры – 13 человек, по телефону – 7 человек и на сайте организации культуры – 5 человек.

2. Открытость и доступность информации оценили так: 10 баллов – 46 человек (92%), 9 баллов – 1 человек (2%) и 7 баллов – 3 человека (6%). То есть большинство респондентов отметили, что информация об организации культуры максимально открыта, доступна и актуальна.

3. Оценивая комфортность пребывания в организации культуры, голоса опрошенных пользователей распределились так: 10 баллов – 86%, 8 баллов – 10%, 7 и 5 баллов – по 2%. Таким образом, условия пребывания в библиотеке в основном максимально комфортны.

4. На вопрос об оказании данной организацией дополнительных услуг все 50 человек (100%) ответили положительно.

5. Оценивая доступность дополнительных услуг организации культуры, большинство опрошенных (46 человек или 92%) считают, что все необходимые дополнительные услуги имеют место и доступны по цене. 9 и 8 баллов дали по 2 человека (по 4%).

6. Электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры, пользовались 35 человек (70%). Не пользовались – 15 человек (30%).

7. 94% респондентов, которые пользовались электронными сервисами организации, считают, что это максимально удобно. 2 человека (6%) поставили 8 баллов.

8. График работы учреждения культуры максимально удобен для всех 100% опрошенных.

9. Все 50 опрошенных (100%) считают, что режим работы библиотеки всегда соблюдается.

10. Оценивая доступность организации культуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья, респонденты считают, что соблюдены все условия для лиц с ОВЗ. Максимальную оценку дают 42 человека (84%), 9 баллов – 1 человек (2%), 8 баллов – 5 человек (10%), 7 баллов – 1 человек (2%). Один опрошенный (2%) поставил 2 балла.

11. 98% (т.е. 49 участников опроса) утверждают, что сроки предоставления услуг всегда чётко соблюдаются. 1 человек поставил 8 баллов.

12. Отвечая на вопрос о доброжелательности и вежливости сотрудников организации культуры, все респонденты поставили наивысший балл – 10.

13. По поводу компетентности сотрудников библиотеки опрашиваемые (100%) решили, что все работники полностью компетентны – 10 баллов.

14. Оценивая свою удовлетворённость материально-техническим обеспечением организации, полностью удовлетворены 42 человека (84%). Остальные голоса распределились таким образом: 3 балла – 1 человек (2%), 4 балла – 1 (2%), 5, 7 и 8 баллов – по 2 человека (т.е. по 4%).
15. Библиотечный сайт посещали 33 человека (66% опрошенных), не посещали – 17 (34%)
16. Из этих 33 пользователей 29 (88%) полностью удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации, выставленной на сайте. 9 баллов поставил 1 человек (3%), 8 баллов – 3 человека (9%).
17. Больше половины респондентов (а именно 34 человека или 68%) знакомы с полиграфическими материалами данной организации культуры. Не знакомы – 16 человек (32%).
18. Отвечая на вопрос о качестве и содержании полиграфических материалов, большинство участников опроса поставили 10 баллов (31 человек или 91%). 9 баллов – 1 человек (3%), 8 баллов – 2 человека (6%).
19. На основе всего вышесказанного, общая удовлетворённость качеством услуг Армизонской центральной районной библиотеки распределилась таким образом: 10 баллов – 46 респондентов (92%), 9 баллов – 3 человека (6%) и 8 баллов – 1 человек (2%).
20. Отвечая на вопрос о проблемах получения услуг, респонденты отмечают необходимость услуги ламинирования документов, необходимость ксерокопирования документов формата А3.
21. Участники опроса считают, что качество услуг в Армизонской центральной районной библиотеке на довольно высоком уровне. Но для дальнейшего повышения качества надо больше общаться по данному вопросу с коллегами-библиотекарями из других районов нашей области и регионов страны. Нужно увеличивать количество услуг, для этого читать библиотечную профессиональную литературу и активно использовать Интернет-ресурсы. Кроме того, респонденты хотели, чтобы в библиотеке имелся отдельный читальный зал, современный зал для проведения мероприятий, 3D-кинотеатр.