

**Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг Центральной районной библиотекой п. Мама.
За 2020 год.**

Для проведения независимой оценки использовались показатели, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 N 2515 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" и приказом Минкультуры России от 20.11.2015 N 2830 "Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры"

Цель исследования – произвести оценку качества услуг оказываемой библиотекой.

Задачи исследования:

- получение ценной информации о библиотечной среде в том виде, в каком она отражается в сознании читателей;
- изучение мнения об эффективности предоставляемых услуг, о совершенствовании их дальнейшего развития;
- об уровне и перспективах развития библиотечного обслуживания в библиотеках области; какой хотели бы видеть читатели свою библиотеку в будущем.
- выработка рекомендаций учреждений культуры.

Объектом исследования являются:

1. Посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений культуры.

Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения

граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

2. Данные размещены на официальном сайте библиотеки www.cbsmama.ru

Для проведения письменного опроса населения были разработаны опросные листы (анкеты).

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

Принципы проведения опроса.

- анонимность

Профиль потребителя услуг.

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования

Всего в анкетировании приняли участие 86 жителей п. Мама

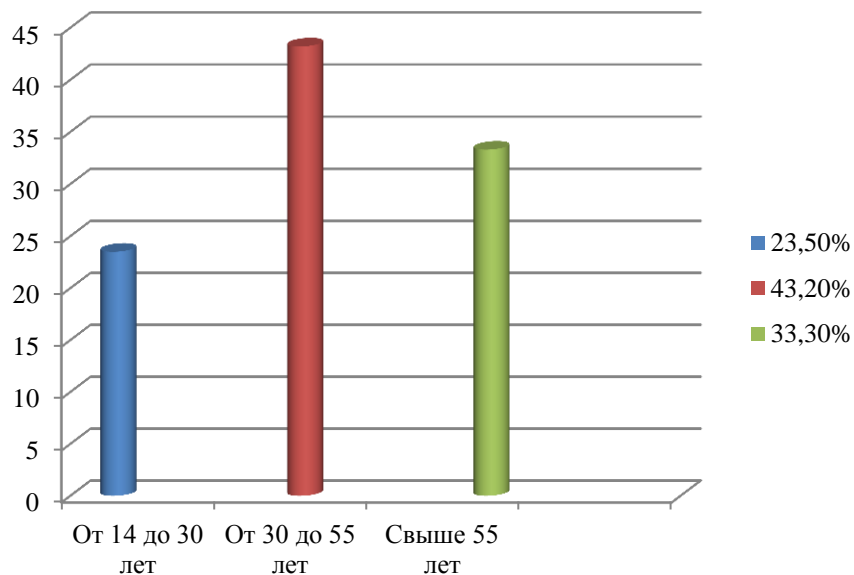
Социально-демографическая характеристика респондентов.

Возраст опрошенных варьируется от 14 до 80 лет. В процентном соотношении возрастные группы выглядят следующим образом:

14-30 лет -23,5%

30-55 лет- 43,2%

свыше 55 лет – 33,3 %

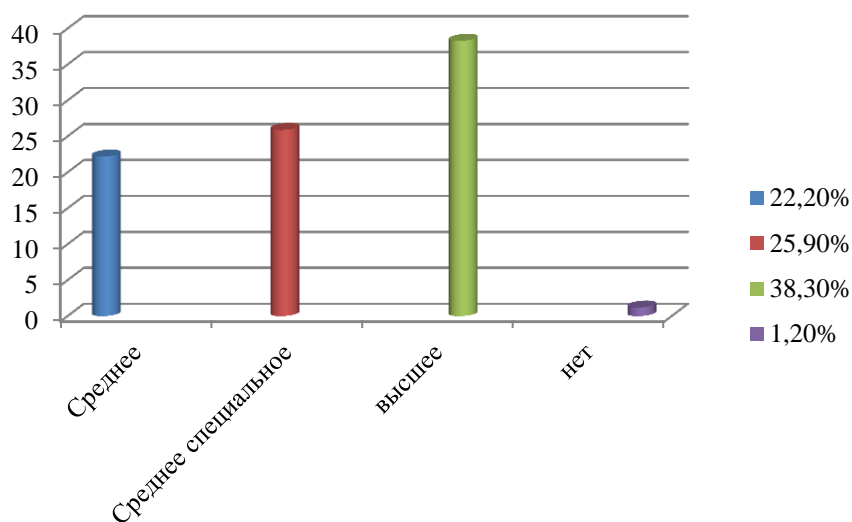


По образовательному уровню респонденты распределились следующим образом:

Среднее -22,2%

Среднее специальное -25%

Высшее -38%



По роду деятельности респондентов:

Учащийся - 16%

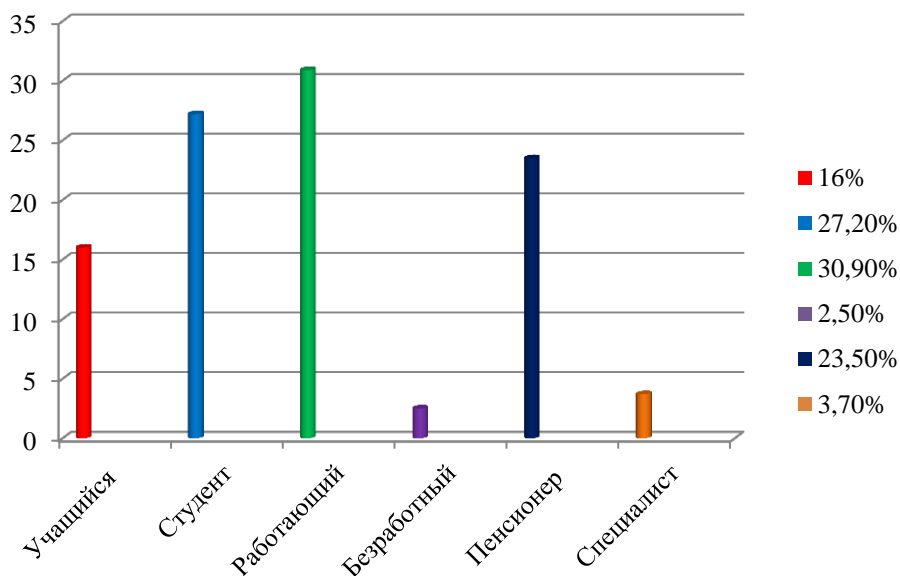
Студент - 27,2%

Работающий – 30,9%

Безработный – 2,5%

Пенсионер – 23,5

Специалист – 3,7%

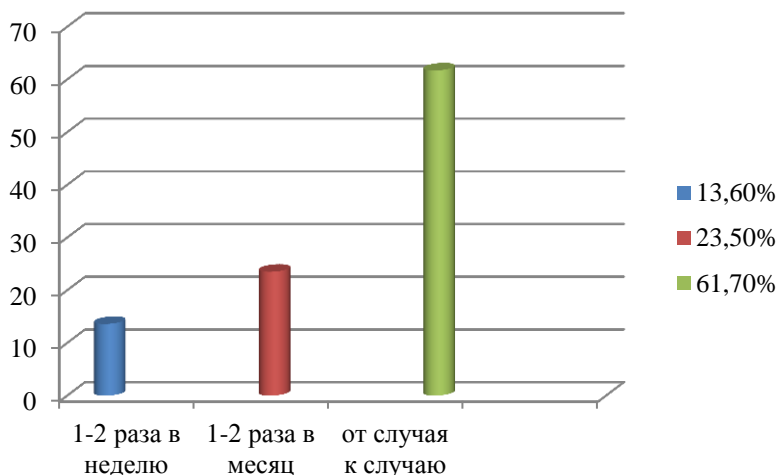


Как часто Вы посещаете библиотеку?

1-2 раза в неделю.

1-2 раза в месяц.

От случая к случаю



Укажите наиболее удобное для Вас время посещения библиотеки:

с 08.00 до 10.00

с 10.00 до 12.00

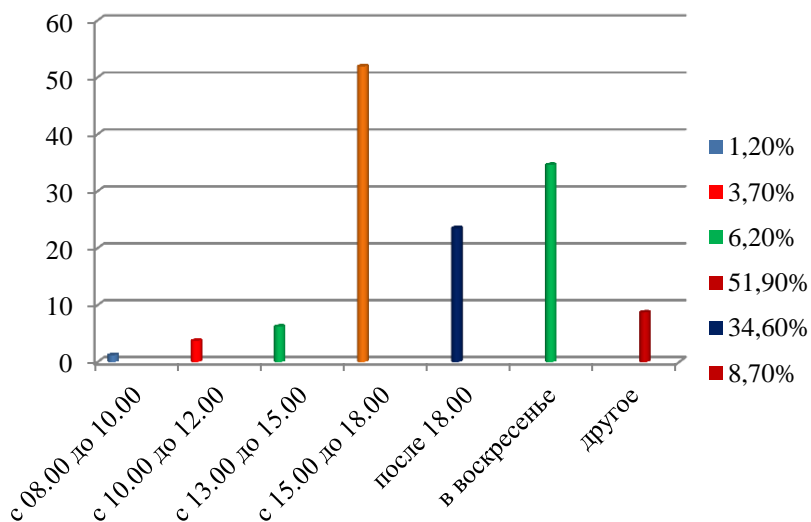
с 13.00 до 15.00

с 15.00 до 18.00

после 18.00

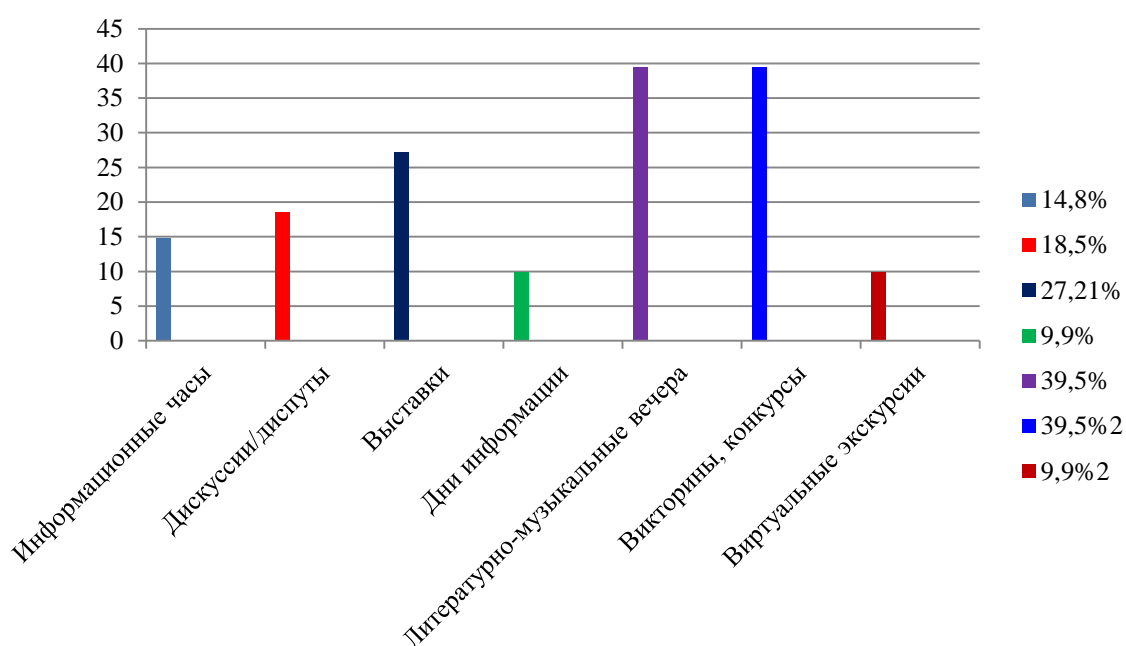
в выходной день: воскресенье

другое ...



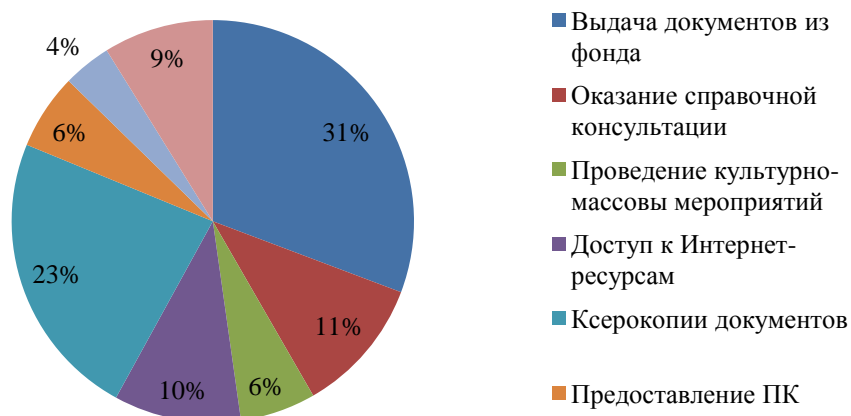
Какие мероприятия Вас интересуют, в каких из них Вы бы с удовольствием приняли участие?

- Информационные часы, уроки, обзоры, беседы
- Дискуссии/диспуты, конференции, круглые столы
- Выставки (в том числе книжные)
- Дни информации
- Литературно-музыкальные вечера/композиции/
- Викторины, конкурсы, спектакли, игротеки
- Виртуальные экскурсии, мультимедийные презентации



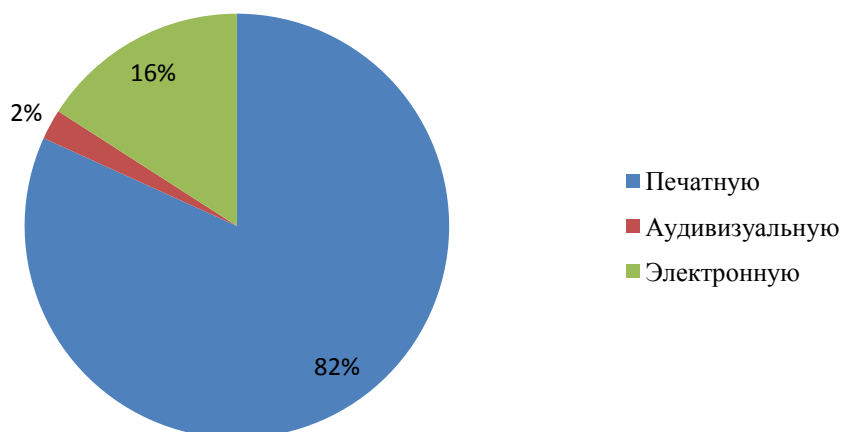
«Какими услугами библиотеки Вы пользуетесь?» (2-3 варианта)

- Выдача документов из библиотечного фонда во временное пользование
- Оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретного документа
- Проведение культурно-массовых мероприятий
- Доступ к Интернет-ресурсам
- Ксерокопирование документов
- Предоставление консультаций по правовым вопросам
- Набор на компьютере и распечатка текста
- Электронная доставка документов
- Другое



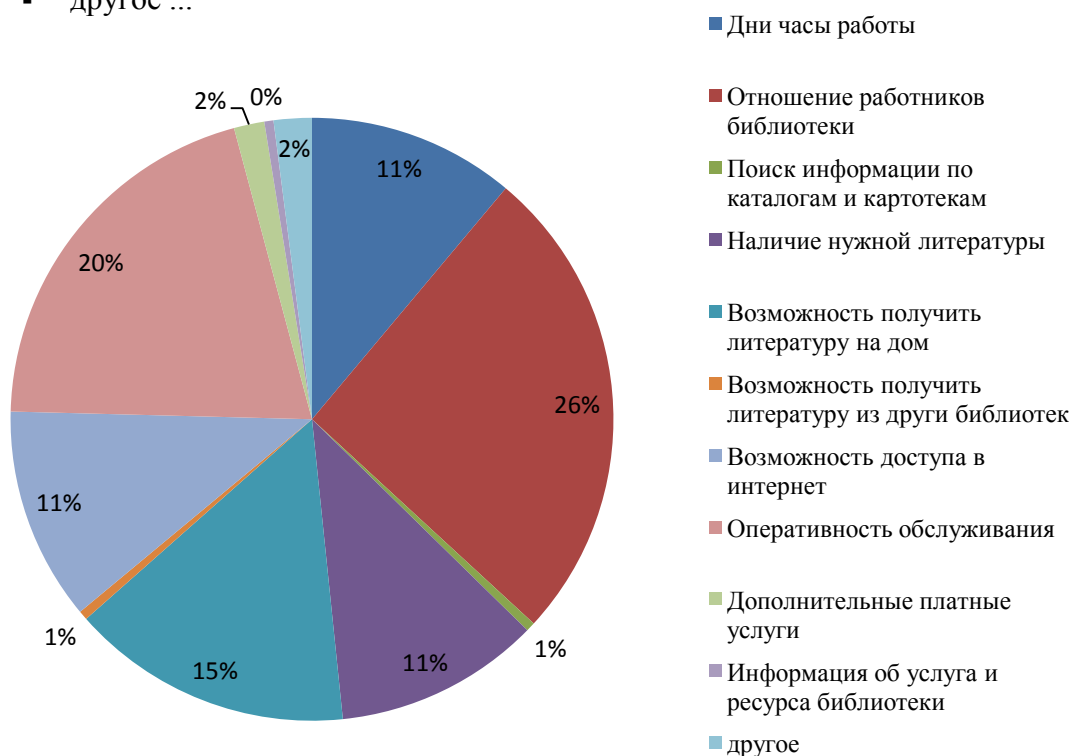
Какую книгу Вы предпочитаете читать?

- Печатную (книги, газеты, журналы)
- Аудиовизуальную (аудиозаписи и грампластинки, видеозаписи)
- Электронную (лазерные диски CD, DVD, сеть Интернет)



Что Вам нравится в работе библиотеки?

- дни и часы работы
- отношение работников библиотеки к читателям
- поиск информации по каталогам и картотекам
- наличие нужной литературы: книги, газеты и журналы
- возможность получить литературу на дом
- возможность получить литературу из других библиотек
- возможность доступа в интернет
- оперативность обслуживания
- дополнительные платные услуги
- система информации об услугах, предоставляемых библиотекой
- другое ...



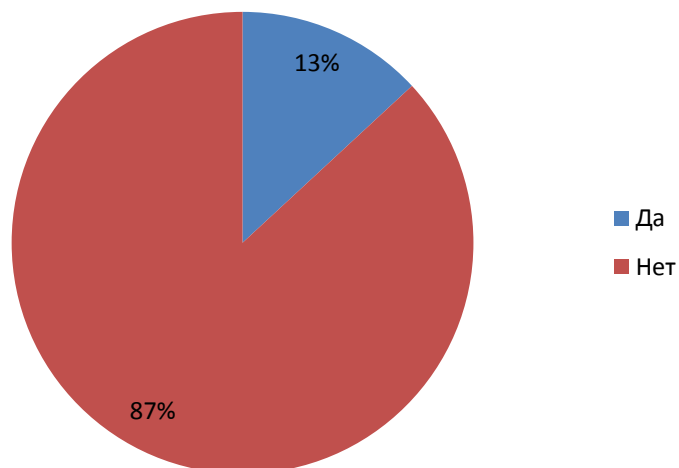
Что не устраивает Вас в работе библиотек, услугами которых Вы пользуетесь?

- отсутствие возможности использовать ресурсы других библиотек
- отсутствие доступа к полным текстам документов через сайт
- качество предоставляемых услуг
- Необходимость платить за услуги
- проблемы с ксерокопированием, сканированием
- отсутствие онлайн-консультирования
- профессиональный уровень библиотекарей
- недостаток/ отсутствие рабочих мест с доступом в интернет
- недостаток информации об услугах и ресурсах библиотеки
- неуютные помещения, неудобные места
- режим работы, расписание



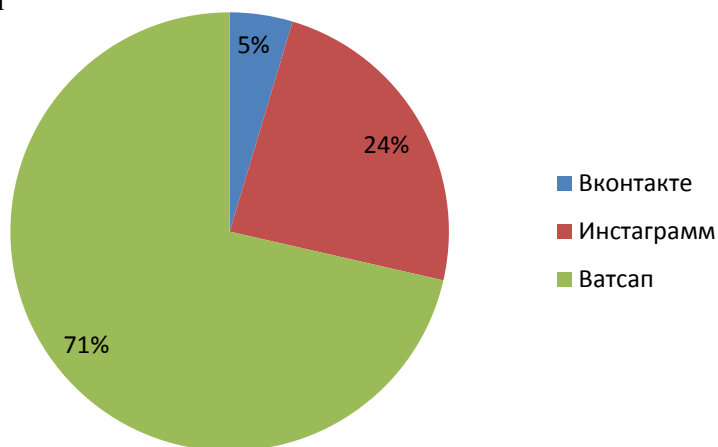
Состоите ли в библиотечной группе в социальных сетях

- Да
- Нет



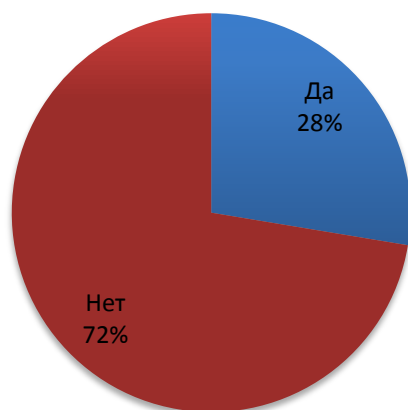
Если да то в каких группах состоите?

- Вконтакте
- Инстаграмм
- Ватсап



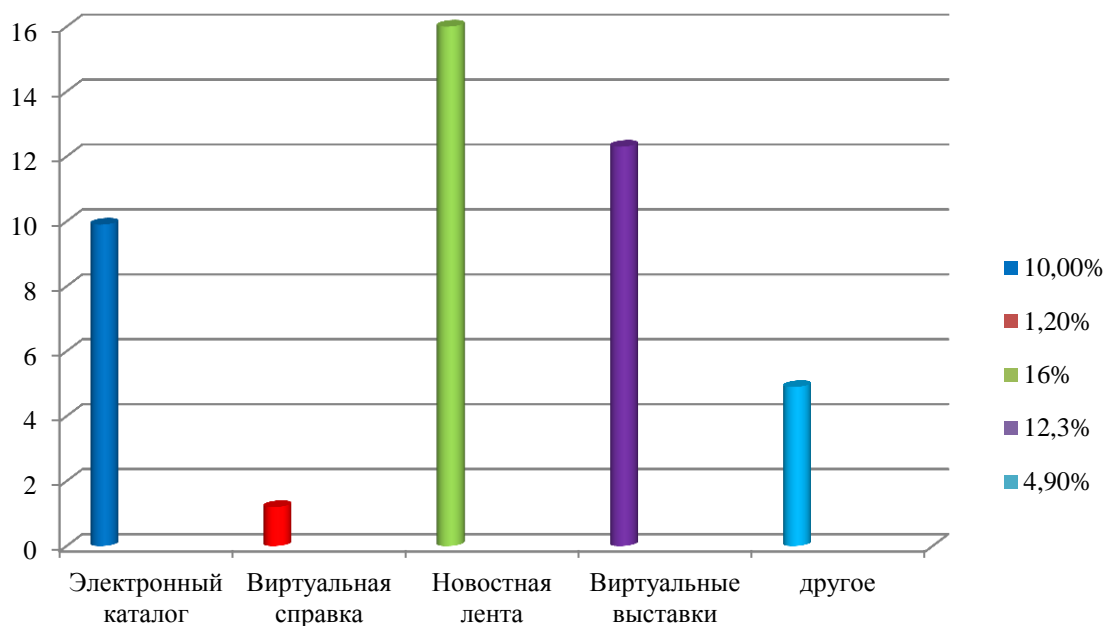
Посещаете ли Вы библиотечные сайты?»

- Да
- Нет



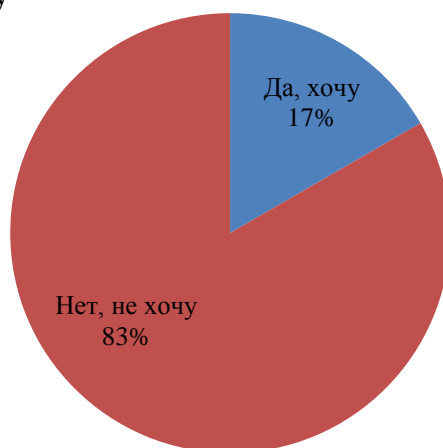
«Если да, то, какие информационные ресурсы и библиотечные услуги, размещённые на web-сайтах, Вас интересуют?»

- Электронный каталог библиотеки
- Виртуальная справка
- Новостная лента
- Виртуальные выставки,
- Другое



Хотели бы Вы стать волонтером библиотеки?

- Да, хочу
- Нет, не хочу



Итак, подводя итоги, можно сказать, что больше опрошенные, являются пользователем библиотеки в основном это люди от 30 до 55 лет. Пользователей активно пользуются услугами библиотеки, особенно это выдача документов из библиотечного фонда. Пользователей устраивает режим работы библиотеке, качество предоставляемых услуг.