

## Анализ

анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»

В период времени с 01 июля по 18 августа 2019 года, с целью изучения мнения населения о качестве условий оказания услуг, был проведен письменный опрос (анкетирование) пользователей муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района».

В анкетировании приняли участие 150 человек. Большинство опрошенных (87%) условиями оказания услуг в библиотеке удовлетворены полностью. В ходе опроса большая часть участников (86%) выразили высокую степень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на стендах в помещении библиотеки и на официальном сайте в Интернете. Также подавляющее большинство читателей (95%) высоко оценили доброжелательность и вежливость работников библиотеки.

При этом комфортность предоставления услуг высоко оценили только 74% опрошенных. По мнению участников анкетирования, библиотека удобно расположена, до нее легко добираться на общественном транспорте. Внутри помещений уютно, опрятно, легко ориентироваться. Однако, 28% опрошенных читателей отметили отсутствие в открытом доступе питьевой воды и современной комфортной зона отдыха (ожидания).

В анкету были включены вопросы о качестве оказания услуг читателям с ограниченными возможностями здоровья. В опросе приняли участие 36 читателей данной категории. Полную удовлетворенность доступностью услуг выразили только 64% опрошенных, третья часть (33%) удовлетворены частично. Среди позитивных факторов обслуживания читатели отметили наличие альтернативной версии официального сайта библиотеки в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (99%), оборудование входа пандусом (81%) и дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (61%). По мнению читателей, не решены в библиотеке вопросы обеспечения инвалидов сменными креслами-колясками (отметили 97% опрошенных читателей), не доступна услуга сурдопереводчика (90%), отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение (84%).

Анализ анкет показал, что в целом, читатели удовлетворены как графиком работы библиотеки (97%), так и условиями оказания услуг в библиотеке (87%), а 94% опрошенных готовы рекомендовать библиотеку для посещения своим родственникам и знакомым.

Среди читателей, высказавших частичную удовлетворенность услугами библиотеки (13%), преобладали пожелания чаще приобретать новые книги, обновить в библиотеке мебель, в том числе и в зоне отдыха - читатели хотели бы видеть её более просторной и комфортной.

Анализ анкетирования показал, что учреждению необходимо:

- провести работу по улучшению доступности услуг для инвалидов: оснастить специальными устройствами для доступа инвалидов; создать условия для самостоятельного передвижения по территории учреждения;

- повысить комфортность условий предоставления услуг: обеспечить наличие и доступность питьевой воды, запланировать выделение финансовых средств на замену мебели;

- учитывать пожелания читателей при комплектовании фондов библиотеки новой литературой (провести опрос с целью изучения пожеланий читателей в пополнении фонда новыми книгами современных авторов, жанровым, отраслевым разнообразием новой литературы);

- увеличить долю получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Директор МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»



О.А. Куликова

Исполнитель:

Библиотекарь инновационно-методического отдела  
8(86152) 2-88-14

Е.Д. Якименко