

Муниципальное учреждение культуры
«Тульская библиотечная система»

Опрос «Независимая оценка качества предоставления услуг».
Аналитический отчет

Социологические исследования - важная составляющая в работе с читателями библиотек. С помощью этого инструмента определяются ориентиры в текущей работе, прогнозируются перспективные задачи.

В рамках независимой оценки с целью улучшения качества предоставления библиотечных услуг на сайте МУК «Тульская библиотечная система» был проведен электронный опрос независимой оценки качества предоставления библиотечных услуг. Основным методом исследования было выбрано он-лайн голосование.

В опросе приняло участие 850 пользователей.

В целом получена положительная оценка деятельности муниципальных библиотек. Качеством предоставляемых услуг полностью удовлетворены 96% респондентов, 3% - частично удовлетворены и 1% частично не удовлетворены.

Открытостью и доступностью информации об учреждениях удовлетворены 91% пользователей, частично удовлетворены - 7% и частично не удовлетворены 2% из числа опрошенных.

Следующим по значимости был вопрос комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения. 89% читателей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг и доступностью их получения в библиотеках МУК ТБС. Частично удовлетворены 11% респондентов.

Особое внимание обращалось на оценку комфортности условий предоставления услуг, удобства графика работы библиотек. Голоса разделились следующим образом:

- Полностью удовлетворены – 93%
- Частично удовлетворены – 4%
- Частично не удовлетворены- 3%

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотек находятся на высоком уровне, что подтверждают 97% респондентов, и лишь 3% - частично не удовлетворены.

Мониторинг показал, что ответ «полностью не удовлетворен» по всем позициям составляет 0% от числа опрошенных.

В заключительном пункте анкеты мы предложили нашим пользователям высказать свои предложения по повышению качества предоставляемых библиотечных услуги.

Большинство респондентов обратили внимание на необходимость обновления фондов, увеличения перечня периодических изданий, организации регулярных встреч с писателями и интересными людьми. Пользователи библиотек МУК ТБС Ленинского района высказали пожелания в улучшении библиотечного пространства в части проведения ремонтных работ и увеличение количества компьютеров для пользователей с доступом в Интернет.

Таким образом, проведенное исследование показало высокий уровень востребованности библиотечных услуг и высокий уровень удовлетворенности жителей качеством предоставляемых услуг.