

# Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Петроградского района»

## Анализ результатов проведения исследования «Оценка качества оказания услуг библиотеками Петроградского района в 2019 г.»

В период с 1 октября по 28 ноября 2019 года был проведен комплекс работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг библиотеками СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района».

Основным методом исследования было выбрано анкетирование, которое в свою очередь дает возможность оперативно учесть все требования, запросы и пожелания всех категорий читателей, исправить имеющиеся в процессе библиотечного обслуживания недоработки, определить тенденции развития информационных потребностей, а значит предвосхитить их выполнение.

Исследование проводится ежегодно в отношении всех 8 библиотек. В 2019 году для определения уровня удовлетворенности получателей услуг с помощью бумажных анкет были опрошены 982 респондента, что на 406 респондентов больше чем в 2018 году.

**Основная цель исследования:** выявить мнение пользователей по оценке качества библиотечного обслуживания жителей города и района, в том числе детей, выяснить уровень удовлетворенности услугами и фондами библиотеки среди пользователей, а также отношение читателей к графику работы библиотеки и времени ожидания предоставления услуги.

Исследование оценки качества оказания услуг проводилось на основании: Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»; приказа Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (далее – приказ Минкультуры России № 2542), приказа Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. № 261 Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Возрастной состав респондентов распределился следующим образом:

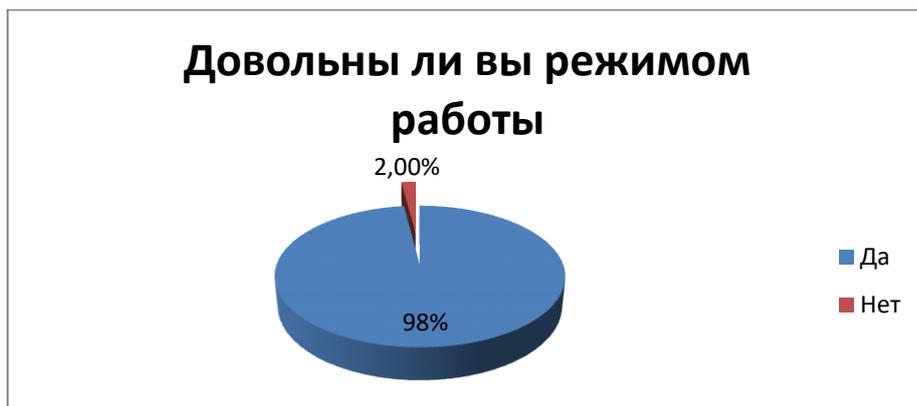


Второй вопрос анкеты касался читательского стажа. Самый большой процент среди опрошенных (25%) составили читатели, пользующиеся услугами библиотек от 2 до 5 лет.

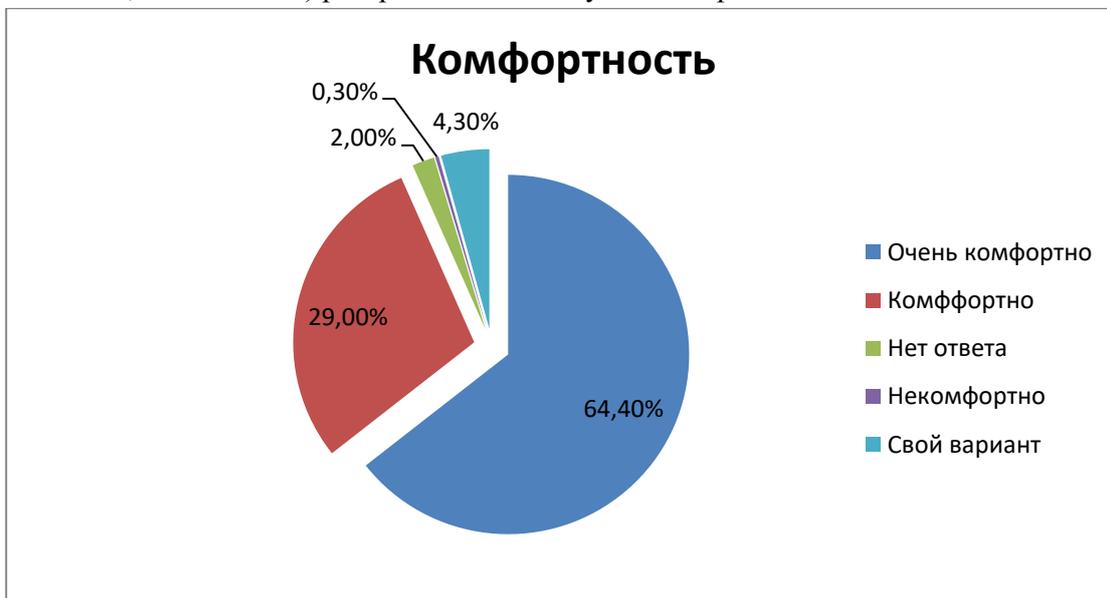
Часть опрошенных выбрали «Свой вариант ответа»: не являюсь читателем (пользуюсь только услугами), являюсь читателем уже 60 лет, с первого дня открытия библиотеки.



Абсолютное большинство (98%) опрошенных респондентов довольны режимом работы библиотек.



Ответы на вопрос о комфортности нахождения в библиотеках Петроградского района (чистота, уют, вентиляция, мебель и т.п.) распределились следующим образом:



Среди развернутых ответов респондентов на данный вопрос лидировали:

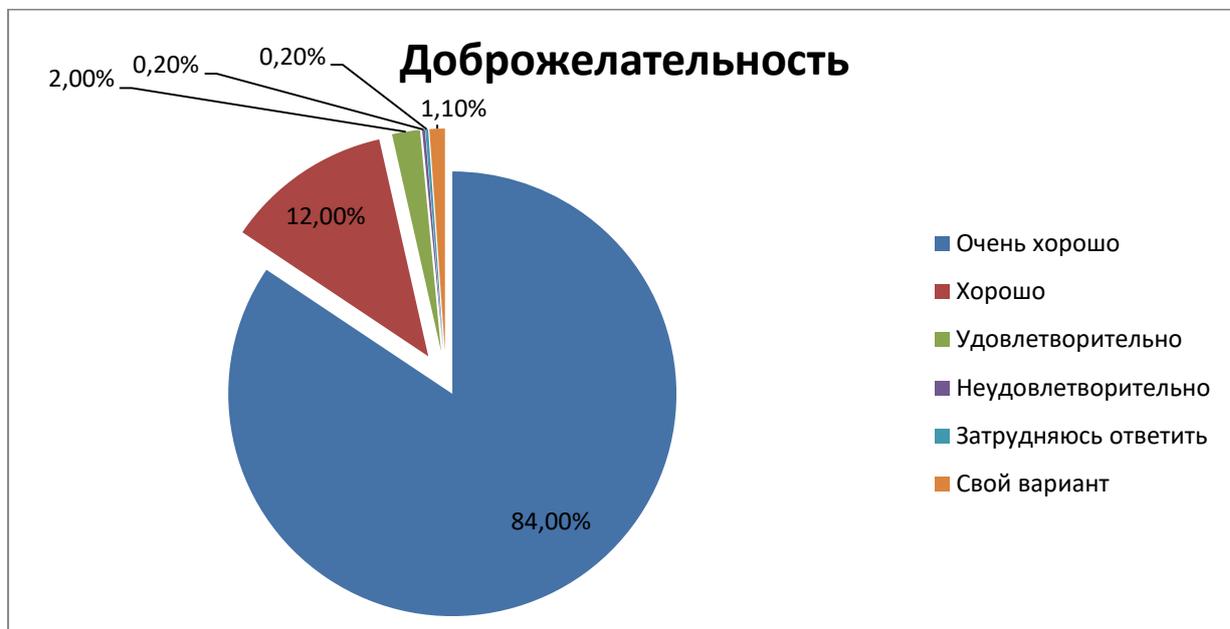
- теснота в 3-й районной библиотеке;
- «ужасный запах от пользователей» за компьютером (ЦРБ им. А.С. Пушкина, библиотека им. В.И. Ленина, Юношеская библиотека им. А.П. Гайдара);
- респонденты библиотеки им. Б. Лавренева указывают на «отвратительный запах в библиотеке», отсутствие ремонта;
- респондентов Центральной районной детской библиотеки беспокоит сильный холод в библиотеке зимой и отсутствие кондиционеров летом (эти ответы ежегодно встречаются в комментариях респондентов ЦРДБ);

- читатели Юношеской библиотеки им. А.П. Гайдара обращают внимание на духоту в залах и неработающие кондиционеры (эти ответы второй год подряд встречаются в комментариях респондентов);

- респонденты библиотеки Кировских островов второй год обращают внимание на плохое освещение на абонементе, темноту у книжных шкафов;

- в библиотеке им. В.И. Ленина в санитарной зоне не хватает крючков для вещей, «всегда душно» в зоне коворкинг.

Вежливость, доброжелательность и компетенцию сотрудников библиотек 84 % респондентов оценили на высоком уровне (показатель «очень хорошо»).



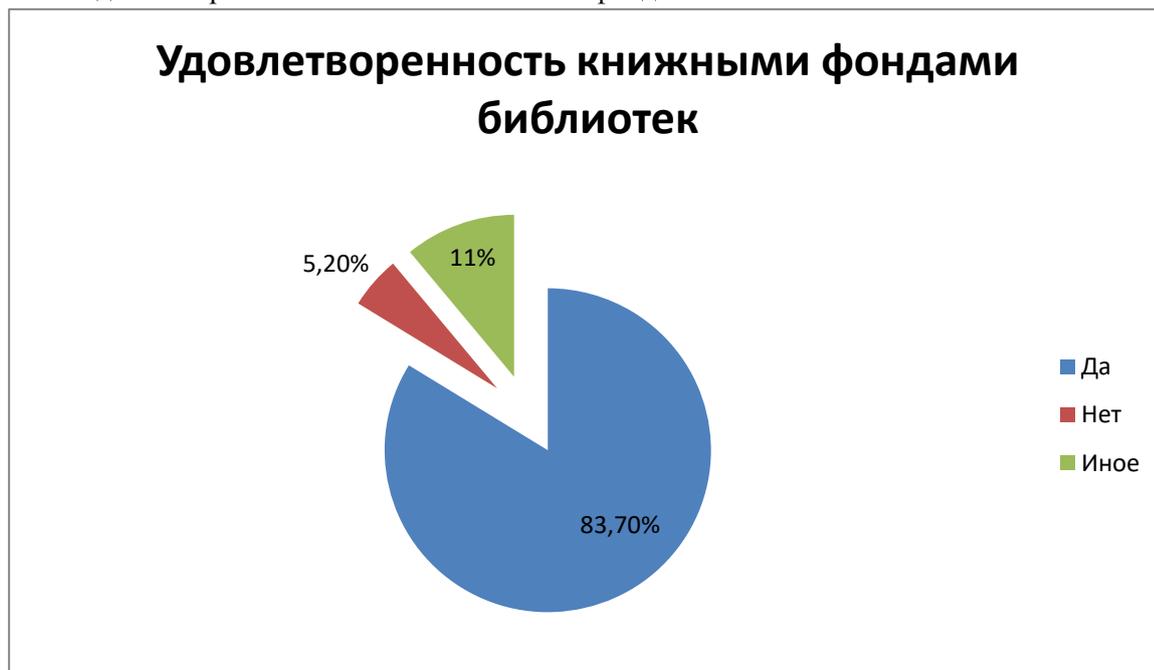
Ответов «Неудовлетворительно» и «Затрудняюсь ответить» было 0,2%. В качестве своего ответа были: все отлично, сотрудники молодцы, прекрасное отношение, все хорошо работают, редко «неприветливые сотрудники, которым мешают читатели»(ЦРБ им. А.С.Пушкина).

Основная масса респондентов (74%) **не пользуется** платными услугами в библиотеках, указывая в причинах: дорого; очень дорогая цветная печать; «не знал о том, что они есть»; было дешевле.



Большинство респондентов не ответили на вопрос о качестве предоставляемых услуг, поскольку ими не пользуются. Те, кто ответили на данный вопрос, довольны качеством платных услуг.

Удовлетворенность книжными фондами библиотек составила 83,7%



Среди комментариев к этому вопросу чаще повторялись следующие: увеличить книжный фонд и наладить расстановку, вернуть указатели на книжные полки (Библиотека им. В.И. Ленина); не хватает книг по философии (Библиотека им. В.И. Ленина), перебор фэнтези (3-я районная), открыть книжные фонды, весь фонд сокрыт от читателей (Библиотека им. Б.Лавренёва), увеличить книжный фонд по школьной программе (библиотека Кировских островов), нужны книги на английском языке для детей, книги про танки (2-я детская), изменить расположение стеллажей с книгами, открыть доступ к ним, разделить на отечественную и зарубежную литературу (библиотека А.П.Гайдара), увеличить фонд детской литературы, мало популярных детских книг (их всё время разбирают), мало подростковой литературы (ЦРБ им. А.С. Пушкина).

Основная цель посещения библиотек – это взять/поменять/сдать книги – 54 %. На втором месте идет посещение мероприятий библиотек – 15,2 %. Следующая по количеству ответов – это посещение мастер-классов, кружков, игр и использование сети Интернет библиотеки – по 10%. 7,5% респондентов посещают библиотеку с целью получения платных услуг.



На вопрос, «Из каких источников Вы получаете информацию о мероприятиях библиотеки», ответы разделились почти поровну между ответами «Из сети Интернет» (46%) и из «Рекламных буклетов и афиш» (37%).



На вопрос о возможных путях положительных изменений в библиотеках большинство респондентов описали свои пожелания в кратких ответах, которые условно можно разделить на следующие группы:

- административно-хозяйственные: установить кулеры с водой во всех библиотеках (90 % респондентов), сделать розетки с разъемом USB, подключить горячую воду в туалете (40% респондентов), установить автомат со снеками, увеличить площадь библиотек; сделать лифт в библиотеке им. А.П. Гайдара; сделать современный ремонт, усилить освещение помещений (Кировские острова), улучшить тепловой режим библиотек в осенне-зимний период (ЦРДБ, Лавренёва);

- организационно-методические: открыть книжные фонды в полном объеме; увеличить количество мероприятий для детей старше 7 лет и подростков (ЦРДБ); объяснять правила тем, кто впервые записывается.

На официальном сайте pr-cbs.ru также проводится онлайн опрос пользователей библиотек о качестве предоставляемых услуг. На 22.11.2019 было представлено 74 ответа от респондентов, анализ ответов представлен в Приложении №1.

**Исполнители:** заведующая методическим отделом Гизуля Т.Ю.,  
методист ведущей категории Нарушина Ю.В