

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУК "ККЮБ"



Ю.А. Нардид

"20" января 2022 г.

ОТЧЕТ

об итогах выявления и обобщения мнения пользователей о качестве условий оказания услуг ГБУК "ККЮБ"

В соответствии с приказом ГБУК "ККЮБ" от 01.12.2020 № 206-П "Об организации и проведении выявления и обобщения мнения пользователей о качестве условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края "Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы" в 2021 году был осуществлен опрос (анкетирование) 300 получателей услуг целью выявления их мнения о качестве услуг библиотеки.

Анкетирование проводилось в отделах обслуживания библиотеки.

Среди 300 читателей, принявших участие в опросе, 109 – мужского пола и 185 – женского.

По возрасту, респонденты распределились следующим образом:

- 15-30 лет (целевая аудитория библиотеки) – 132 человека;
- старше 30 лет – 151 человек;
- младше 15 лет – 13 человек;
- не ответили на вопрос о своем возрасте – 4 человека.

Выявление и обобщение мнения пользователей о качестве условий оказания услуг ГБУК "ККЮБ" проводилось по следующим критериям и показателям оценки качества:

1 критерий (K^1_n) – "Открытость и доступность информации о библиотеке", показатель оценки качества – "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки" ($П^{п-откр}_{уд}$).

2 критерий (K^2_n) – "Комфортность условий предоставления услуг", показатель оценки качества – "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" ($П^{п-комф}_{уд}$).

3 критерий (K^3_n) – "Доступность услуг для инвалидов", показатель оценки качества – "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" ($П^{п-дост}_{уд}$).

4 критерий (K^4_n) – "Доброжелательность, вежливость работников библиотеки", показатель оценки качества – "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки" ($П^{п-перв.конт.}_{уд} + П^{п-оказ.услуг}_{уд} + П^{п-вежл.дист}_{уд}$).

5 критерий (K^5_n) – "Удовлетворенность условиями оказания услуг", показатель оценки качества – "Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг" ($П^{п-реком}_{уд} + П^{п-орг.усл}_{уд} + П^{п}_{уд}$).

Читатели, принявшие участие в анкетировании, достаточно высоко оценили качество условий оказания услуг в ГБУК "ККЮБ".

По результатам обобщения мнения пользователей услуг определены следующие значения критериев оценки:

Наименование критерия, показателей оценки качества	Максимальное значение оценки, баллы	Фактическое значение оценки, баллы
1 критерий – "Открытость и доступность информации о библиотеке"		
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки	100	99
2 критерий – "Комфортность условий предоставления услуг"		
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	100	98
3 критерий – "Доступность услуг для инвалидов"		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	100
4 критерий – "Доброжелательность, вежливость работников библиотеки"		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки	100	100
5 критерий – "Удовлетворенность условиями оказания услуг"		
Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг	100	99

В ходе анкетирования респонденты высказали предложения по улучшению качества оказания услуг в ГБУК "ККЮБ". Всего пожелания высказали 57 участников анкетирования. Из них 16 человек отметили, что их в библиотеке все устраивает, высказывают благодарность за хорошую работу и вежливость работников. 41 человек высказали конкретные пожелания по улучшению качества условий оказания услуг. Наиболее востребованные из них:

Пожелание	Количество респондентов, чел.
Открытый доступ к книгам	9
Больше новых книг и журналов	7
Расширить библиотеку и сделать ремонт	4
Обновить компьютерную базу для читателей	3
Обзор новинок фонда в соцсетях, рекомендации книг к прочтению для разных возрастов	3
Кулер с питьевой водой для читателей	3
Установить телефон в абонементе	2
Увеличить время работы библиотеки	2
Увеличить количество клубов	2

Заместитель директора



Н.В. Бутко