



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
"СМОЛЕНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА  
ИМЕНИ И.С. СОКОЛОВА-МИКИТОВА"

214000, г. Смоленск, ул. Ленина, 16 тел. - /4812/ 38-48-25, 38-51-45 (факс)  
E-mail: detlib@admin.smolensk.ru (интернет) childlib@admin.sml (обл. почта)

В Департамент Смоленской области  
по культуре и туризму

**Анализ проведения опроса населения (анкетирование)  
о качестве бюджетных услуг, предоставляемых за счет средств областного  
бюджета населению Смоленской области  
(1-е полугодие 2016 года).**

Опрос населения (анкетирование) о качестве бюджетных услуг, предоставляемых за счет средств областного бюджета населению Смоленской области, проводился с 15 по 30 июня 2015 г. (приказ №10/ОД от 14.06.2016 г.).

Проанализированы анкеты 50 пользователей, что составляет 0.4% от их общего количества (стационар). 35 (70%) из них – женского пола, 15 (30%) – мужского пола. До 18 лет – 25 человек (50%), от 18 до 25 лет – 4 человека (8%), от 26 до 40 лет – 15 человек (30%), от 41 до 60 лет – 3 человека (6%), более 60 лет – 3 (6%). 26 человек (52%) учатся, 18 человек (36%) работают, 3 человека (6%) – пенсионеры, 1 человек (2%) – безработный, 2 человека (4%) отметили графу «Другое», но не написали, кто они.

15 человек (30%) – постоянные читатели, хорошо знающие библиотеку и ее возможности, они пользуются библиотекой более 5 лет, 23 человека (46%) – пользуются библиотекой от 1 года до 2 лет, 7 человек (14%) – менее полугодя, 3 человека (6%) – от полугодя до года, 1 человек (2%) пришел сюда впервые, 1 человека (2%) – затруднился ответить на этот вопрос.

18 человек (36%) приходят в библиотеку 1 раз в месяц, 13 человек (26%) – 1 раз в неделю и чаще, 8 человек (16%) – 1 раз в 2-3 месяца, несколько раз в год в библиотеку приходят 7 пользователей (14%), 2 человека (4%) – всего один раз в год бывают в библиотеке, 2 человека (4%) – затруднились ответить.

Все пользователи (50 человек, 100%) удовлетворены спектром услуг, которые предоставляет библиотека. На вопрос «Если нет, то каких услуг не хватает?» читатели или не заполнили эту строчку, или ответили прочерком /46 человек, 92%/, или словами: «всех услуг хватает», /1 человек, 2%/). 3 человека (6%), ответив, что их удовлетворяет спектр услуг, предоставляемых библиотекой, однако отметили, что нужен в библиотеке цветной ксерокс, кулер с водой и нужно побольше иметь полок с книгами для открытого доступа.

Основная масса пользователей (45 ответов, 90%) посещает библиотеку для того, чтобы взять домой книги (ответы: «за книгами», «получить интересную и нужную книгу», «брать книги для домашнего, летнего или внеклассного чтения», «читать книги, детскую литературу» и др.); за нотными изданиями приходят в библиотеку 2 человека (4%), за диафильмами – 1 человек

(2%), для чтения журналов – 2 человека (4%), для пользования Интернетом – 4 человека (8%). Кроме того на мероприятия приходят 2 человека (4%), для пользования услугой ксерокопирования – 1 человек (2%), в кружок по изучению английского языка – 1 человек (2%), для получения удовольствия от чтения – 1 человек (2%), для хорошего общения – 1 человек (2%). Многие пользователи называли сразу несколько причин посещения библиотеки. Прочерк поставили 3 человека (6%).

Ответы на вопрос «Какие из этих услуг Вы получаете?» следующие: «все, все получаю, я получаю все услуги», «все, что надо», «обе», «книги». Все пользователи (50 человек, 100%) ответили положительно на этот вопрос.

На вопрос «На какие услуги Вы получили отказ?» 96% пользователей ответили отрицательно. Не заполнили эту графу или поставили в ней прочерк 38 человек (76%). Ответы «не получали отказа, не было, нет, не получали» – 10 человек (20%), «на никакие» – 2 человек (4%). Только 1 человек (2%) написал, что не все книги, которые он хотел взять, были в наличии (конкретно каких книг не было не указано).

На вопрос «Вместо каких услуг получили замену?» 98% пользователей (49 человек) ответили отрицательно (не заполнили эту графу или поставили в ней прочерк, ответили «не получали», «нет», «на никакие»). 1 пользователь (2%) написал «ксерокс» (очевидно ему была сделана копия требуемого документа).

Формы работы библиотеки устраивают 98% опрошенных (49 человек). Ответ «не совсем» дал один человек (2%), но что его не устраивает не конкретизировал.

48 пользователям (96%) доступны цены на оказываемые библиотекой услуги, 2 пользователям (4%) – «нет» (1 человек, давший такой ответ безработный 41-60 лет, 2-й – учащийся до 18 лет). На какие услуги конкретно цены не доступны, не указано.

50 пользователей (100%) удовлетворены тем, как их обслуживают в библиотеке.

На вопрос «Если Вы недовольны, то чем именно» 47 человек (94%) поставили прочерк (10 человек, 20%), не отметили этот пункт (30 человек, 60%), написали «мне все нравится, хорошо, все устраивает, всем доволен» (7 человек, 14%). 2 пользователям библиотеки (4%) неудобны дни, часы работы; 1 пользователь (2%) написал, что «слишком долго приходится ждать оказания услуг».

46 человек (92%) устраивает внешний вид помещения, 4 человек (8%) – не совсем (но конкретно только 1 читатель написал, что «желателен ремонт»).

40 человек (80%) пользуются только областной детской библиотекой, читают еще и в школьной библиотеке 3 человека (6%), областную универсальную библиотеку посещают – 2 человека (4%), массовые библиотеки г. Смоленска – 4 человека (8%).

Из проведенного анализа анкет можно сделать вывод, что в целом ГБУК «Смоленская областная детская библиотека имени И.С. Соколова-Микитова» обеспечивает своим пользователям полный, свободный и бесплатный доступ к документам, вполне удовлетворяет их информационные потребности, оказывая справочную и консультативную помощь в поиске и выборе источников

информации, используя разнообразные формы и методы индивидуальной и массовой работы.

Пользователям также предоставляются дополнительные платные услуги по доступным для них ценам.

Директор библиотеки



Петрищенкова С.А.

Анализ проведения опроса населения (анкетирование)  
о качестве бюджетных услуг, предоставляемых за счет средств областного  
бюджета населению Смоленской области  
(1-е полугодие 2016 года).

Опрос населения (анкетирование) о качестве бюджетных услуг, предоставляемых за счет средств областного бюджета населению Смоленской области, проводился с 15 по 30 июня 2015 г. (приказ №10/ОД от 14.06.2016 г.).

Проведено анкетирование 50 пользователей, что составляет 0,4% от их общего количества (итогово – 15 (70%) из них – женского пола, 15 (30%) – мужского пола. До 18 лет – 2 человека (5%), от 18 до 25 лет – 4 человека (8%), от 26 до 40 лет – 13 человек (26%), от 41 до 60 лет – 3 человека (6%), более 60 лет – 3 (6%), 26 человек (52%) – женщины, 18 человек (36%) – мужчины, 3 человека (6%) – пенсионеры, 1 человек (2%) – безработный, 2 человека (4%) отметили графу «Другое», но не написали, кто они.

13 человек (30%) – постоянные читатели, хорошо знают библиотеку и ее возможности, они пользуются библиотекой более 5 лет, 23 человека (46%) – пользуются библиотекой от 1 года до 2 лет, 7 человек (14%) – менее полугода, 2 человека (4%) – от полугода до года, 1 человек (2%) пришел сюда впервые, 1 человек (2%) – затруднился ответить на этот вопрос.

14 человек (36%) приходят в библиотеку 1 раз в месяц, 13 человек (35%) – 3 раз в неделю и чаще, 8 человек (16%) – 1 раз в 2-3 недели, несколько раз в год в библиотеку приходят 7 пользователей (14%), 2 человека (4%) – всего один раз в год бывали в библиотеке, 2 человека (4%) – затруднились ответить.

Все пользователи (50 человек, 100%) удовлетворены спектром услуг, которые предоставляет библиотека. На вопрос «Если нет, то каких услуг не хватает?» читатели или не заполнили эту строку, или отметили «прочерком» 46 человек, 92% или словами: «всех услуг хватает», 1 человек, 2% / 3 человека (6%), отметили, что их удовлетворяет спектр услуг, предоставляемых библиотекой, однако отметили, что нужен в библиотеке детский кабинет, кулер с водой и нужно побольше иметь вышек с книгами для открытого доступа.

Основная масса пользователей (45 ответов, 90%) посещает библиотеку для того, чтобы взять домой книгу (ответы: «взять книгу», «получить интересную и нужную книгу», «брать книги для домашнего, детского или взрослого чтения», «взять книги, детскую литературу» и др.) за книгами из библиотеки приходит 2 человека (4%), за дисками – 1 человек