

## Основные результаты независимой оценки качества оказания услуг культуры библиотеками Тюменской области

В рамках независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Тюменской области были обследованы 9 учреждений культуры – библиотек, в которых было опрошено 1142 респондента (Таблица 1).

Таблица 1. Распределение выборочной совокупности

Учреждение	Количество респондентов
МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система» г. Ишим	107
МАУК «Централизованная библиотечная система г.Тобольска»	110
МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	104
МАУК «ЦГБС» г. Тюмень	121
АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»	150
МАУ «Голышмановская централизованная библиотечная система»	100
МАУ библиотек Бердюжского района «Престиж»	104
МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»	120
МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	226

Рассмотрим социально-демографический портрет потребителей услуг культуры предоставляемых данными домами культуры.

Если говорить о распределении по полу, то 286 респондентов (25%) являются мужчинами и 856 женщинами (75%).

Таблица 2. Распределение респондентов по полу

Пол	Частота	%
Мужской	286	25%
Женский	856	75%
Итого	1142	100%

Если говорить о распределении респондентов по возрасту, то в возрастном интервале до 18 лет – 13,7% респондентов, от 19 до 22 лет – 3,2%; от 23 до 30 лет – 12,5%; от 31 до 40 лет – 18,4%; от 41 до 50 лет – 18,2%; от 51 до 60 лет – 17,4%; и 61 и старше – 13,1% (Таблица 3).

Таблица 3. Распределение респондентов по возрасту

Возраст	Частота	%
До 18	156	13,7%
19-22	37	3,2%
23-30	143	12,5%
31-40	210	18,4%
41-50	208	18,2%
51-60	199	17,4%
61 и старше	150	13,1%
Не ответили	39	3,4%
Итого	1142	100%

Таблица 4. Распределение респондентов по уровню образования

Уровень образования	Частота	%
Начальное общее	60	5,3%
Основное общее	76	6,7%
Среднее общее	144	12,6%
Начальное профессиональное	51	4,5%
Среднее профессиональное	402	35,2%
Высшее профессиональное	367	32,1%
Ученая степень	1	0,1%
Не ответили	41	3,6%
Итого	1142	100%

Следующий вопрос социально-демографического блока касался уровня образования респондентов. Распределение ответов представлено в Таблице 4. Высшее профессиональное образование имеют 32,1% респондентов, среднее профессиональное образование имеют еще 35,2% респондентов. О наличии начального профессионального образования говорят 4,5% респондентов, еще 0,1% имеют ученую степень, звание.

Далее, перейдем к рассмотрению результатов основной части исследования.

Первый вопрос. Который был задан респондентам, касался оценки комфортности пребывания в библиотеке. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 5.

Таблица 5. Комфортность пребывания в библиотеках (в %)

Критерии	Оценка				
	1	2	3	4	5
Места для сидения	0,9%	0,9%	3,5%	18,1%	76,6%
Гардероб	5%	3,4%	3,8%	20%	67,8%
Чистота помещений	0,3%	0,1%	0,5%	5%	94,1%

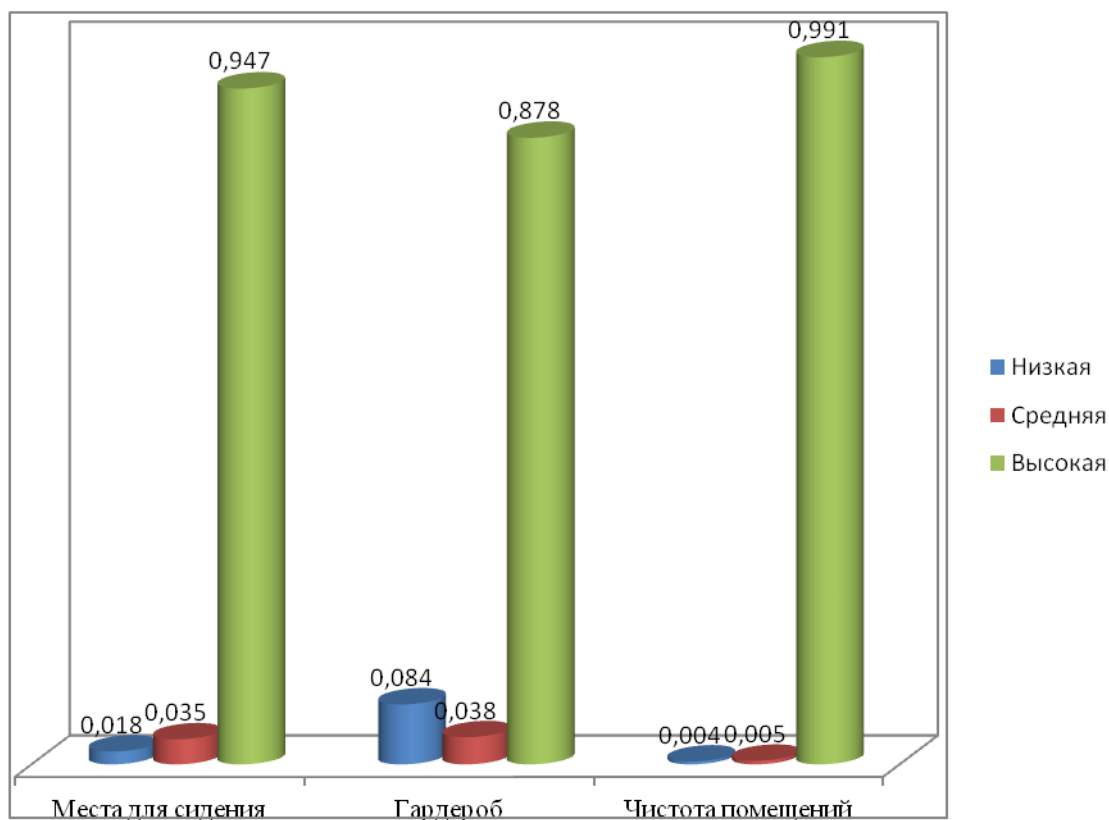


Рисунок 1. Комфортность пребывания в библиотеках

Исходя из полученного распределения, можно сказать, что больше всего высоких оценок получил такой параметр комфортности как чистота помещений (99,1%), а больше всего низких оценок получил такой параметр комфортности как гардероб (8,4%) (Рисунок 1).

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений. Первым оцениваемым параметром комфортности пребывания в библиотеках является оценка мест для сидения. Распределение представлено в Таблице 8.

Таблица 6. Оценка мест для сидения в библиотеках в разрезе учреждений

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	0,7%	–	99,3%
Библиотечная система Вагайского района	2,5%	7,6%	89,9%
Гольшмановская библиотечная система	–	–	100%
«Престиж» Бердюжский район	–	–	100%
Ишимская библиотечная система	–	1%	99%
ЦГБС Тюмень	–	5%	95%
Библиотечная система Ялуторовска	5%	3%	92%

Библиотечная система Тюменского МР	4,9%	8%	87,1%
Библиотечная система Тобольска	–	2,8%	97,2%

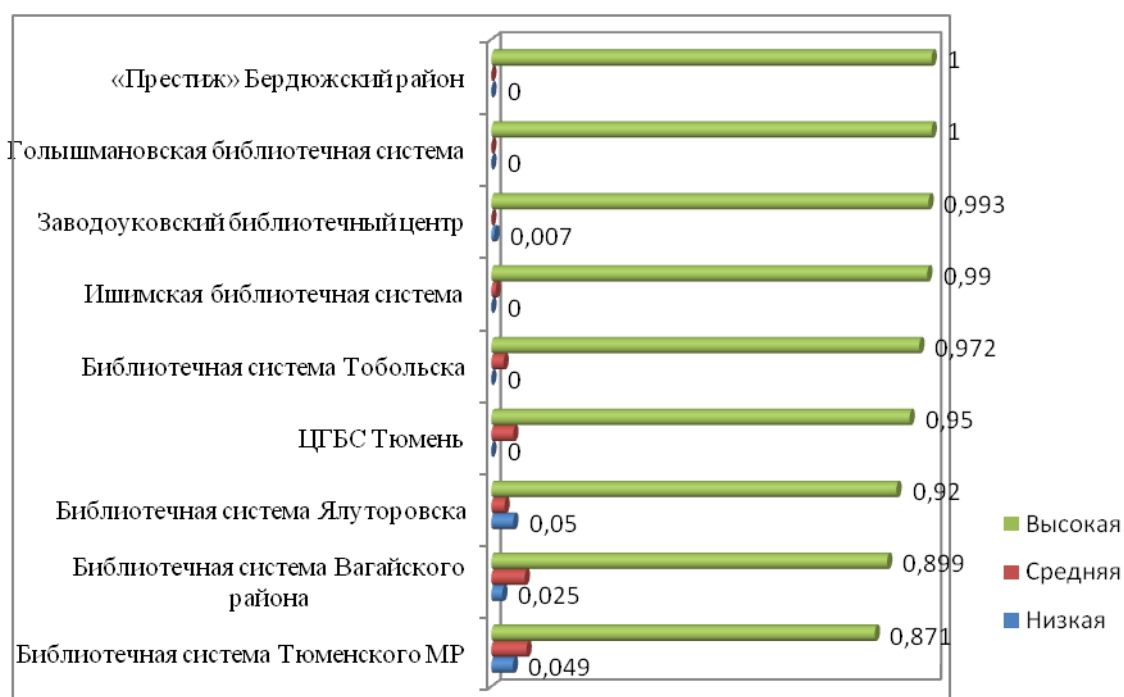


Рисунок 2. Оценка мест для сидения в библиотеках в разрезе учреждений

Исходя из полученного распределения, можно сказать, что больше всего высоких оценок мест для сидения получили Гольшмановская библиотечная система (100%), «Престиж» Бердюжский район (100%) и Заводоуковский библиотечный центр (99,3%). Больше всего низких оценок мест для сидения получили Библиотечная система Ялуторовска (5%), Библиотечная система Тюменского МР (4,9%) и Библиотечная система Вагайского района (2,5%) (Рисунок 2).

Следующим оцениваемым параметром комфортности пребывания в библиотеках является гардероб. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 7.

Таблица 7. Оценка гардероба в библиотеках в разрезе учреждений

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	0,7%	0,7%	98,6%
Библиотечная система Вагайского района	32,1%	4,9%	63%
Гольшмановская библиотечная система	–	2%	98%
«Престиж» Бердюжский район	–	1%	99%
Ишимская библиотечная система	–	5,8%	94,2%

ЦГБС Тюмень	5,1%	4,2%	90,7%
Библиотечная система Ялutorовска	6%	3%	91%
Библиотечная система Тюменского МР	19,1%	6%	74,9%
Библиотечная система Тобольска	8,8%	6,8%	84,6%

Если говорить об оценке гардероба, то больше всего высоких оценок ему дали респонденты из Голышмановской библиотечной системы (98%), «Престиж» Бердюжского района (99%) и Заводоуковского библиотечного центра (98,6%). Больше всего низких оценок гардеробу дали респонденты из Библиотечной системы Вагайского района (32,1%), Библиотечной системы Тюменского МР (19,1%) и Библиотечной системы Тобольска (8,8%) (Рисунок 3).

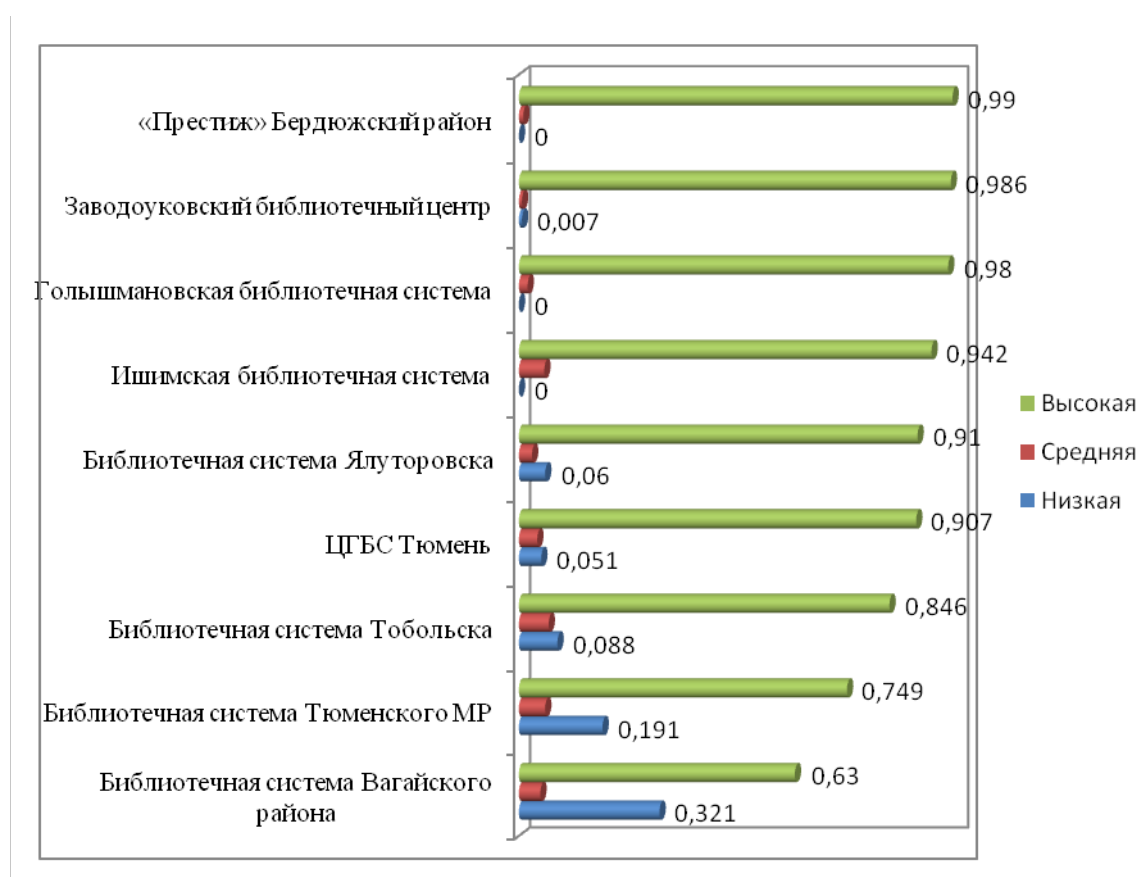


Рисунок 3. Оценка гардероба в библиотеках в разрезе учреждений

Следующим оцениваемым параметром комфортности пребывания в библиотеках является оценка чистоты помещений библиотек. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 8.

Таблица 8. Оценка чистоты помещений в библиотеках в разрезе учреждений

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	0,7%	–	99,3%
Библиотечная система Вагайского района	–	–	100%
Гольшмановская библиотечная система	1%	–	99%
«Престиж» Бердюжский район	–	–	100%
Ишимская библиотечная система	–	1,9%	98,1%
ЦГБС Тюмень	–	–	100%
Библиотечная система Ялуторовска	–	1%	99%
Библиотечная система Тюменского МР	0,5%	1,4%	98,1%
Библиотечная система Тобольска	0,9%	–	99,1%

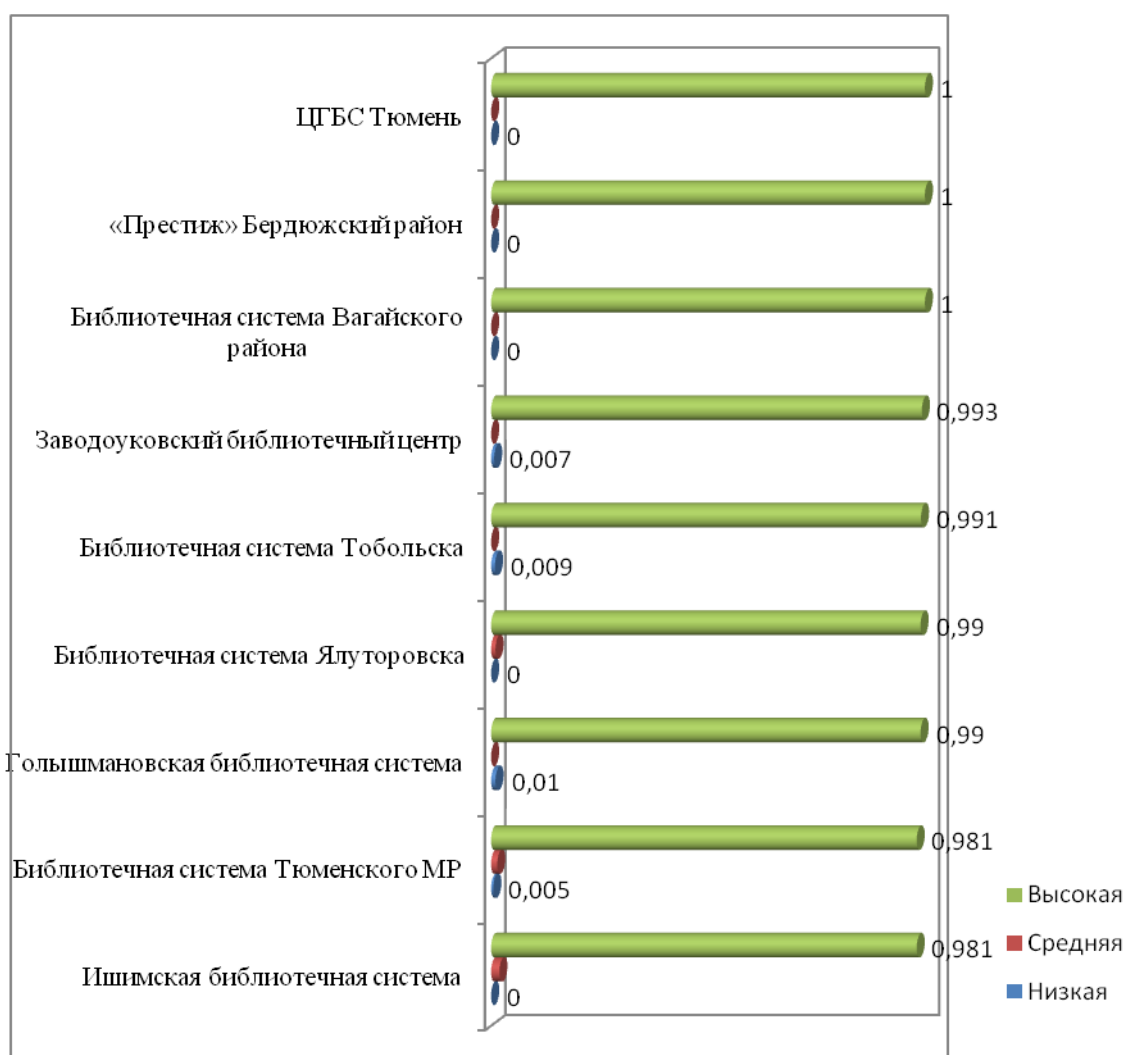


Рисунок 4. Оценка чистоты помещений в библиотеках в разрезе учреждений

Если говорить об оценке чистоты помещений в библиотеках, то больше всего высоких оценок данного параметра отметили респонденты из таких

учреждений как Библиотечная система Вагайского района (100%), «Престиж» Бердюжский район (100%) и ЦГБС Тюмень (100%). Больше всего низких оценок отметили респонденты из таких учреждений как Гольшмановская библиотечная система (1%), Библиотечная система Тобольска (0,9%) и Заводоуковский библиотечный центр (0,7%). Распределение ответов респондентов представлено на Рисунке 4.

Следующий вопрос касался дополнительных услуг, которыми можно воспользоваться в библиотеках. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 9 и на Рисунке 5.

Таблица 9. Наличие возможности воспользоваться дополнительными услугами в библиотеках (в %)

Услуги	Да	Нет	Не знаю
Ксерокопирование	95%	3,9%	1,1%
Заказ книги в другой библиотеке	92,6%	7,3%	0,1%
Информирование о возврате нужной книги	97,3%	2,7%	–
Возможность отложить книгу	98,4%	1,4%	0,2%



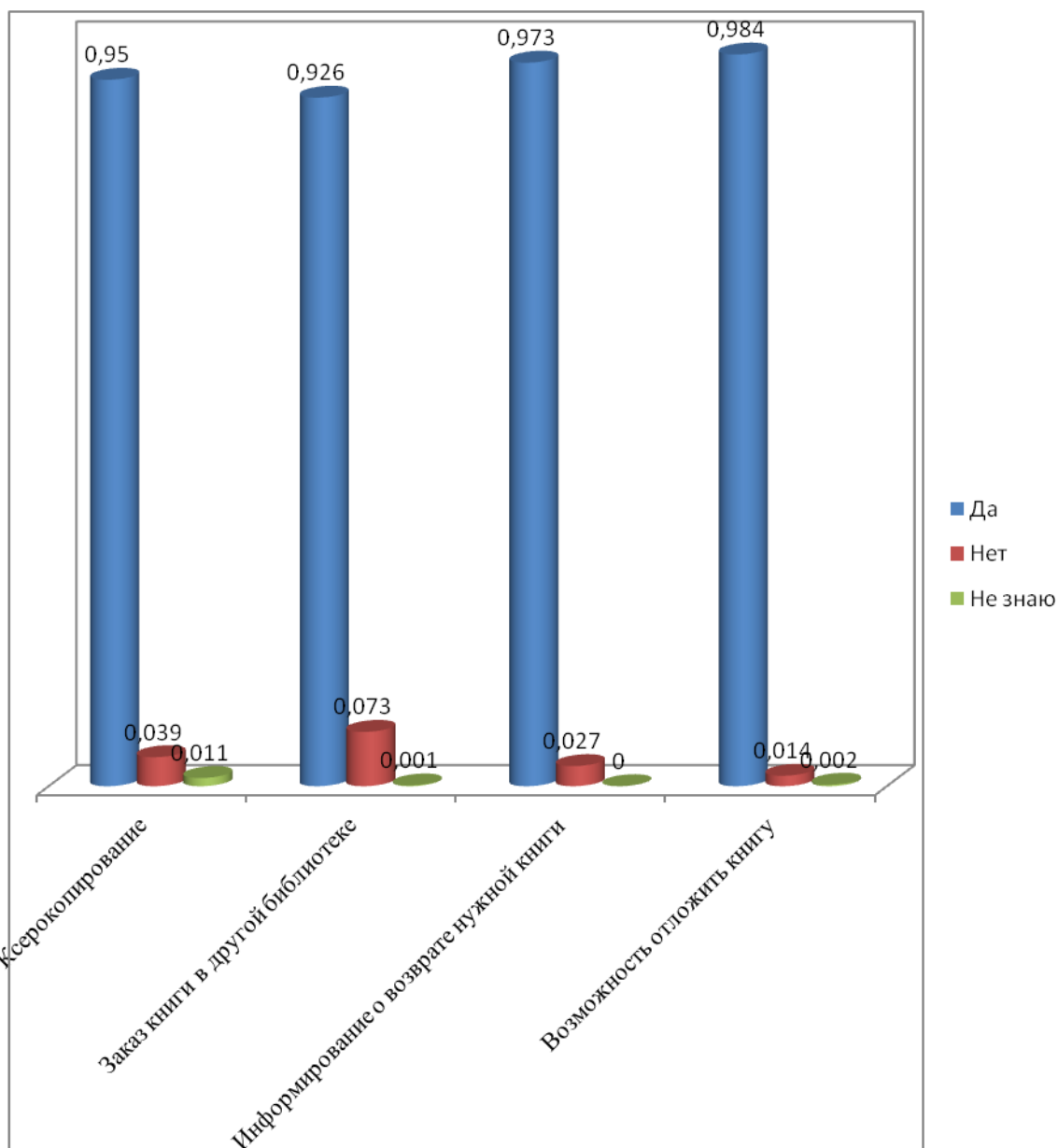


Рисунок 5. Наличие возможности воспользоваться дополнительными услугами в библиотеках (в %)

Рассмотрим наличие возможности воспользоваться дополнительными услугами в разрезе учреждений. В качестве подвыборки возьмем только положительные ответы из Таблицы 9.

Таблица 10. Наличие возможности воспользоваться дополнительными услугами в разрезе учреждений (в % от отметивших «Да»).

Учреждения	Ксерокопирование	Заказ книги в другой библиотеке	Информирование о возврате нужной книги	Возможность отложить книгу
Заводоуковский библиотечный	14%	14,5%	13,8%	13,8%

центр				
Библиотечная система Вагайского района	10,2%	11,1%	10,7%	10,5%
Гольшмановская библиотечная система	8,6%	10,3%	9,5%	9,2%
«Престиж» Бердюжский район	9,9%	10,8%	10%	9,8%
Ишимская библиотечная система	9,9%	9,1%	9,5%	9,7%
ЦГБС Тюмень	10,6%	9,9%	10%	10%
Библиотечная система Ялуторовска	7,4%	5,6%	7,6%	8,3%
Библиотечная система Тюменского МР	19,8%	20%	20,3%	20,1%
Библиотечная система Тобольска	9,6%	8,7%	8,6%	8,5%

Исходя из полученного распределения, можно сказать, что возможность воспользоваться всеми дополнительными услугами есть во всех учреждениях примерно в равной доле.

Следующий вопрос касался оценки доступности домов культуры по 4 различным параметрам. Распределение ответов респондентов на данный вопрос представлено в Таблице 11.

Таблица 11. Оценка доступности библиотек (в %)

Критерии	Оценка				
	1	2	3	4	5
Пешая доступность	1%	0,1%	1,3%	8,8%	88,7%
Транспортная доступность	1,5%	0,3%	2,3%	11,7%	84,2%
Наличие	2,8%	2,3%	6,2%	16,7%	72,1%

удобной парковки					
Доступность для инвалидов	16%	5,8%	8,9%	17,2%	52,2%

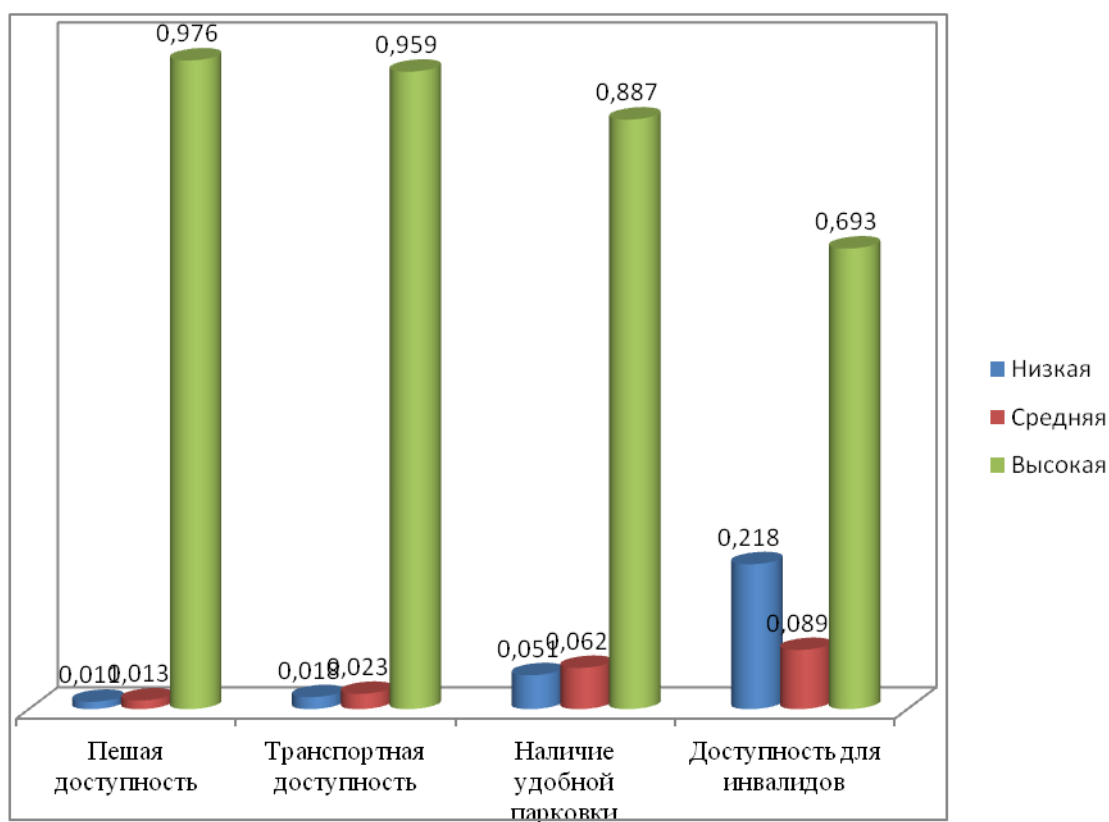


Рисунок 6. Оценка доступности библиотек (в %)

Больше всего высоких оценок получил параметр пешей доступности (97,6%), а больше всего отрицательных оценок получил параметр доступности для инвалидов (21,8%) (Рисунок 6).

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений. Первым оцениваемым параметром является пешая доступность библиотек. Распределение ответов представлено в Таблице 12.

Таблица 12. Оценка пешей доступности библиотек

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	0,7%	–	99,3%
Библиотечная система Вагайского района	1,7%	0,8%	97,5%
Гольшмановская библиотечная система	1%	2%	97%
«Престиж» Бердюжский район	–	1,9%	98,1%

Ишимская библиотечная система	–	1%	99%
ЦГБС Тюмень	0,8%	1,7%	97,5%
Библиотечная система Ялуторовска	1%	2%	97%
Библиотечная система Тюменского МР	1,8%	0,9%	97,3%
Библиотечная система Тобольска	1,8%	2,8%	95,4%

Больше всего высоких оценок пешей доступности получили такие учреждения как Заводоуковский библиотечный центр (99,3%), Ишимская библиотечная система (99%) и «Престиж» Бердюжский район (98,1%). Больше всего низких оценок пешей доступности получили такие учреждения как Библиотечная система Тобольска (1,8%), Библиотечная система Тюменского МР (1,8%) и Библиотечная система Вагайского района (1,7%).

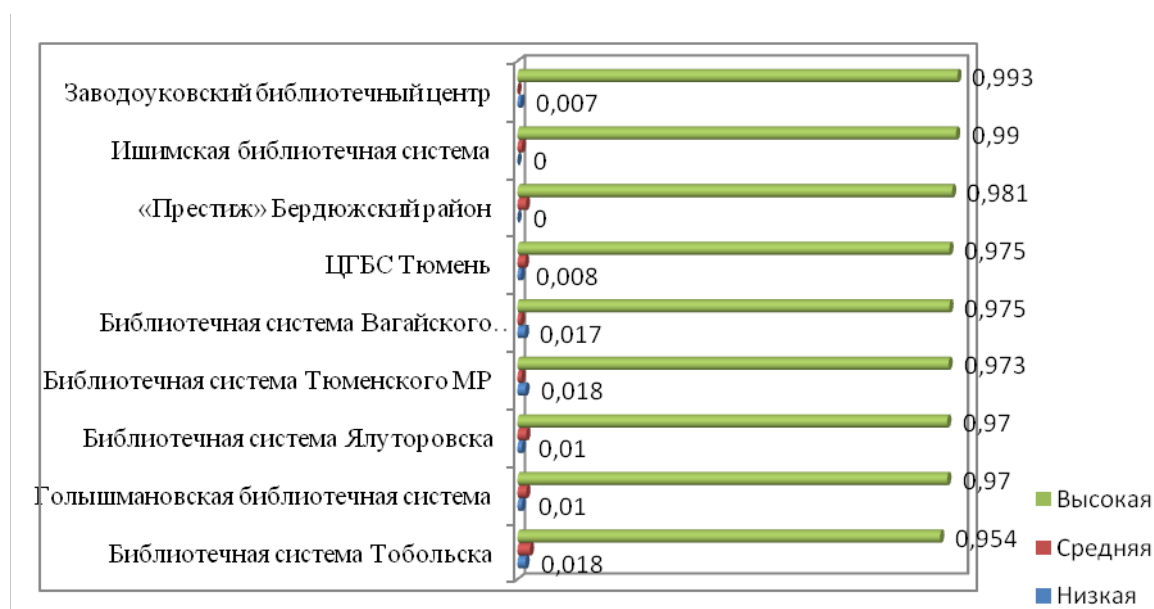


Рисунок 7. Оценка пешей доступности библиотек

Следующим оцениваемым параметром является оценка транспортной доступности библиотек. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 13.

Таблица 13. Оценка транспортной доступности библиотек

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	1,4%	1,4%	97,2%
Библиотечная система Вагайского района	–	2,9%	97,1%
Гольшмановская библиотечная система	5,5%	1,1%	93,4%
«Престиж» Бердюжский район	–	1%	99%
Ишимская библиотечная система	–	1,9%	98,1%

ЦГБС Тюмень	2,6%	1,7%	95,7%
Библиотечная система Ялutorовска	2%	2%	96%
Библиотечная система Тюменского МР	2,4%	4,3%	93,3%
Библиотечная система Тобольска	2%	3%	95%

Больше всего высоких оценок транспортной доступности получили такие учреждения как «Престиж» Бердюжский район (99%), Ишимская библиотечная система (98,1%) и Заводоуковский библиотечный центр (97,2%). Больше всего низких оценок транспортной доступности получили такие учреждения как Голышмановская библиотечная система (5,5%), ЦГБС Тюмень (2,6%) и Библиотечная система Тюменского МР (2,4%).

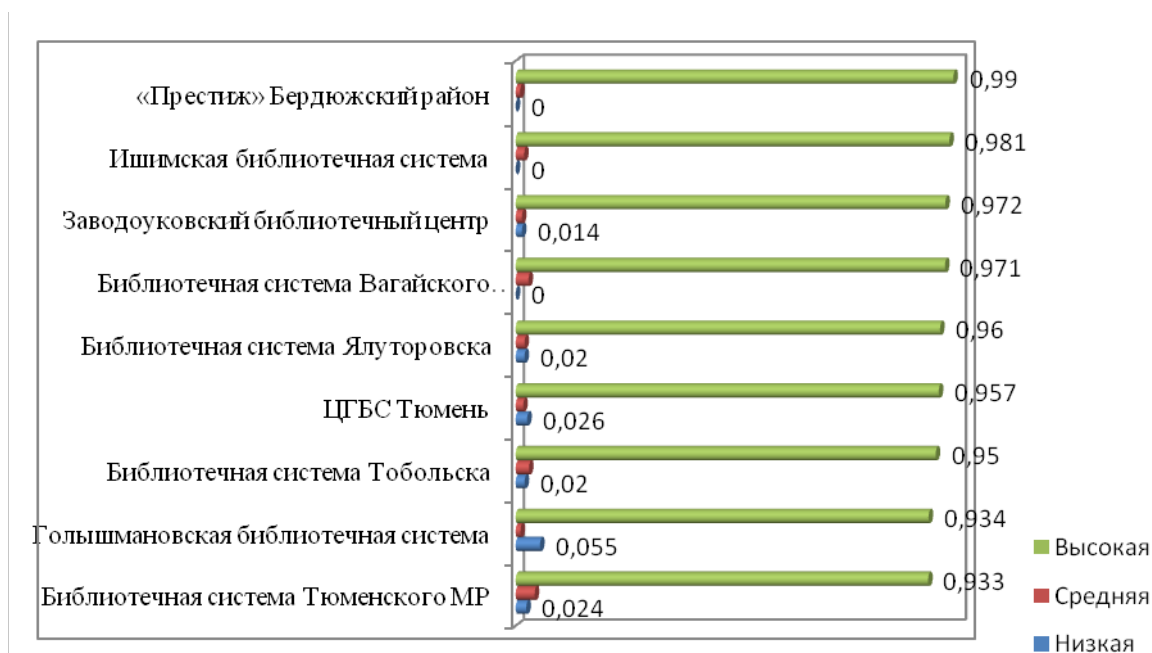


Рисунок 8. Оценка транспортной доступности библиотек

Следующим оцениваемым параметром является наличие удобной парковки возле библиотеки. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 14.

Таблица 14. Оценка наличия удобной парковки у библиотек

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	—	1,4%	98,6%
Библиотечная система Вагайского района	6,1%	3%	90,9%
Голышмановская библиотечная система	3,3%	3,3%	93,4%
«Престиж» Бердюжский район	—	7,7%	92,3%
Ишимская библиотечная система	—	2%	98%

ЦГБС Тюмень	9,2%	11,9%	78,9%
Библиотечная система Ялуторовска	1%	2%	97%
Библиотечная система Тюменского МР	10,5%	8,6%	80,9%
Библиотечная система Тобольска	11,2%	14,3%	74,5%

Больше всего высоких оценок парковки у библиотек получили такие учреждения как Заводоуковский библиотечный центр (98,6%), Ишимская библиотечная система (98%) и Библиотечная система Ялуторовска (97%). Больше всего низких оценок парковки у библиотек получили такие учреждения как Библиотечная система Тобольска (11,2%), Библиотечная система Тюменского МР (10,5%) и ЦГБС Тюмень (9,2%).

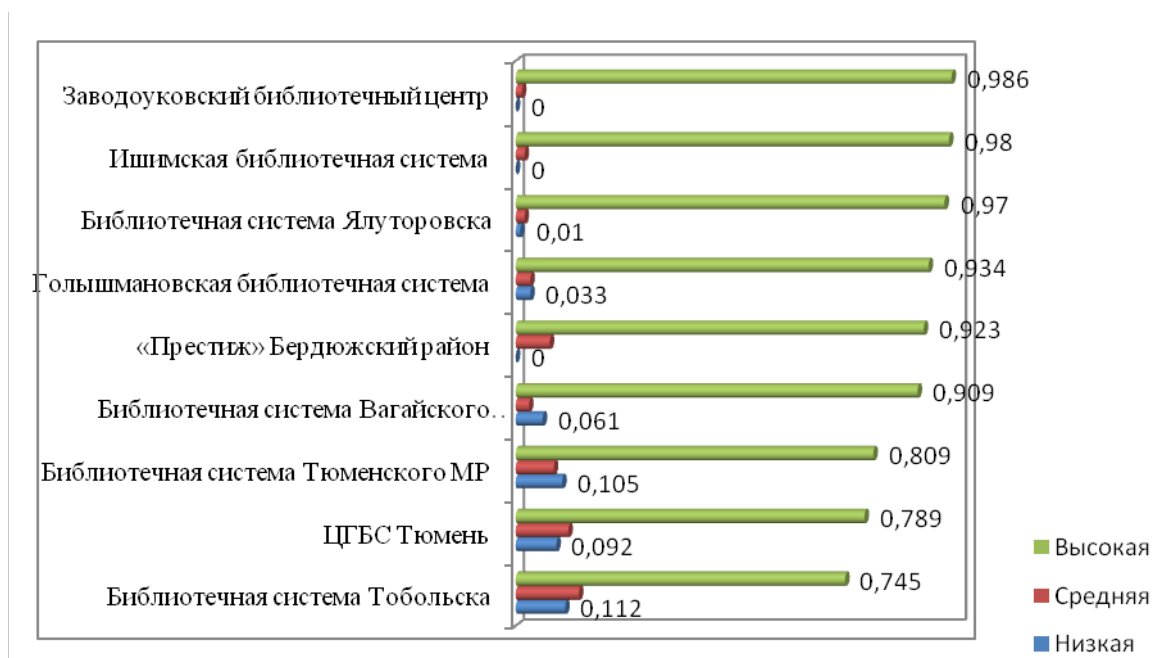


Рисунок 9. Оценка наличия удобной парковки у библиотек

Следующим оцениваемым параметром является доступность библиотек для инвалидов. Распределение ответов представлено в Таблице 15.

Таблица 15. Оценка доступности библиотек для инвалидов

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	0,7%	–	99,3%
Библиотечная система Вагайского района	33,8%	11,3%	54,9%
Гольшмановская библиотечная система	24%	18,7%	57,3%
«Престиж» Бердюжский район	11,6%	27,2%	61,2%
Ишимская библиотечная система	15,7%	30,2%	54,1%
ЦГБС Тюмень	11,4%	11,4%	77,2%
Библиотечная система Ялуторовска	10,9%	12,9%	76,2%

Библиотечная система Тюменского МР	50%	9%	41%
Библиотечная система Тобольска	21,6%	6,5%	71,9%

Больше всего высоких оценок доступности библиотек для инвалидов получили такие учреждения как Заводоуковский библиотечный центр (99,3%), ЦГБС Тюмень (77,2%) и Библиотечная система Ялуторовска (76,2%). Больше всего низких оценок доступности библиотек для инвалидов получили такие учреждения как Библиотечная система Тюменского МР (50%), Библиотечная система Вагайского района (33,8%) и Гольшмановская библиотечная система (24%).

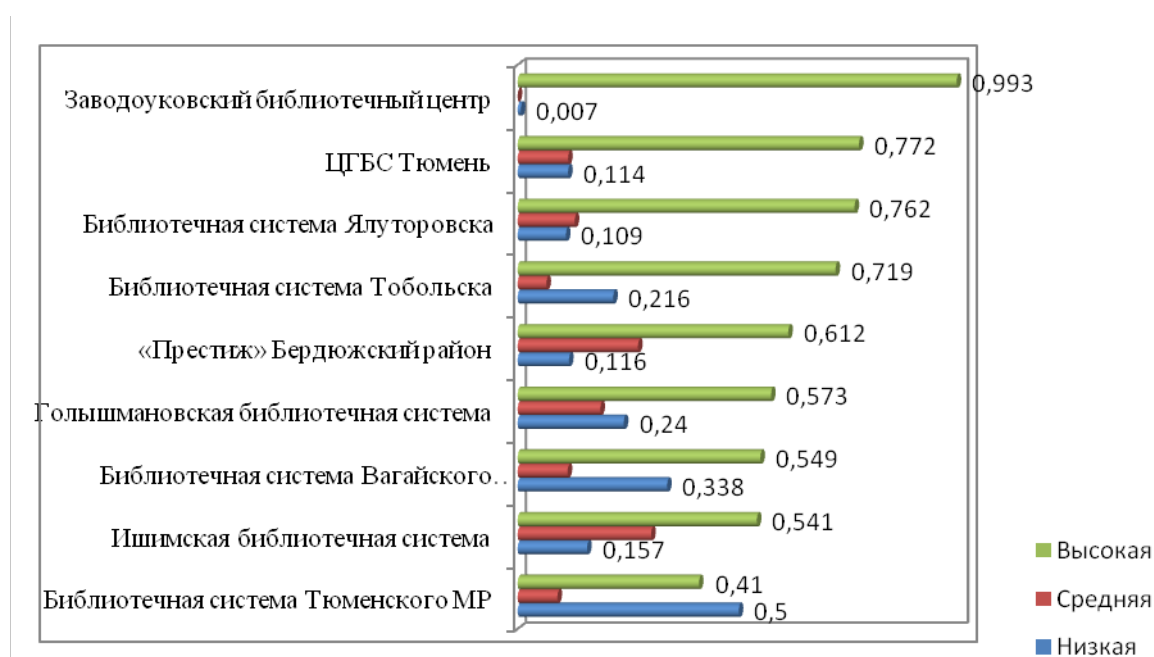


Рисунок 10. Оценка доступности библиотек для инвалидов

Следующий вопрос касался электронных сервисов, которыми пользовались респонденты. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 16.

Таблица 16. «Пользовались ли Вы какими-нибудь электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой?»

Варианты ответа	Частота	%
Да	460	40,2%
Нет	534	46,8%
Не ответили	148	13%
Итого	1142	100%

Пользовались электронными сервисами 534 респондентов (46,8%). При этом данная категория респондентов указывает, что они пользовались выходом в интернет, официальной группой учреждения на сайте «ВКонтакте» и «Одноклассники», либо официальным сайтом учреждения.

Следующий вопрос касался оценки респондентов удобства пользования предоставляемыми электронными сервисами. Распределение ответов представлено в Таблице 17.

Таблица 17. Оценка удобства пользования предоставляемыми электронными сервисами (в % от пользовавшихся)

Варианты ответа	Частота	%
1	2	0,4%
2	5	0,9%
3	27	5,1%
4	134	25,1%
5	366	68,5%
<b>Итого</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Большинство респондентов высоко оценивают удобство использования электронных сервисов, предоставляемых библиотеками (93,6% суммарно) (Рисунок 11).

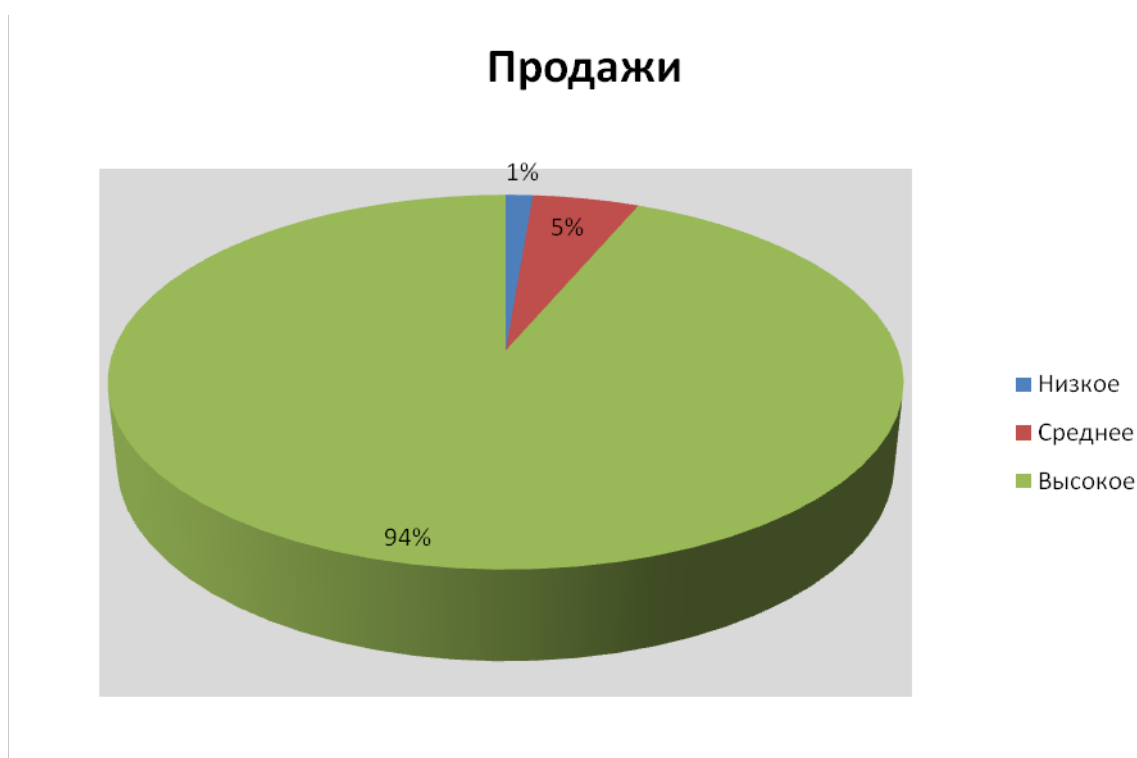




Рисунок 11. Оценка удобства пользования предоставляемыми электронными сервисами (в % от пользовавшихся)

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений культуры (Таблица 18).

Таблица 18. Оценка удобства пользования предоставляемыми электронными сервисами

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	0,9%	1,9%	97,2%
Библиотечная система Вагайского района	2%	9,8%	88,2%
Гольшмановская библиотечная система	–	4,3%	95,7%
«Престиж» Бердюжский район	2,4%	5,9%	91,7%
Ишимская библиотечная система	–	2,3%	97,7%
ЦГБС Тюмень	2%	3,9%	94,1%
Библиотечная система Ялуторовска	–	–	100%
Библиотечная система Тюменского МР	1,5%	1,5%	97%
Библиотечная система Тобольска	2,4%	19%	78,6%

Больше всего высоких оценок удобства пользования электронными сервисами получили такие учреждения как Библиотечная система Ялуторовска (100%), Ишимская библиотечная система (97,7%) и Заводоуковский библиотечный центр (97,2%).

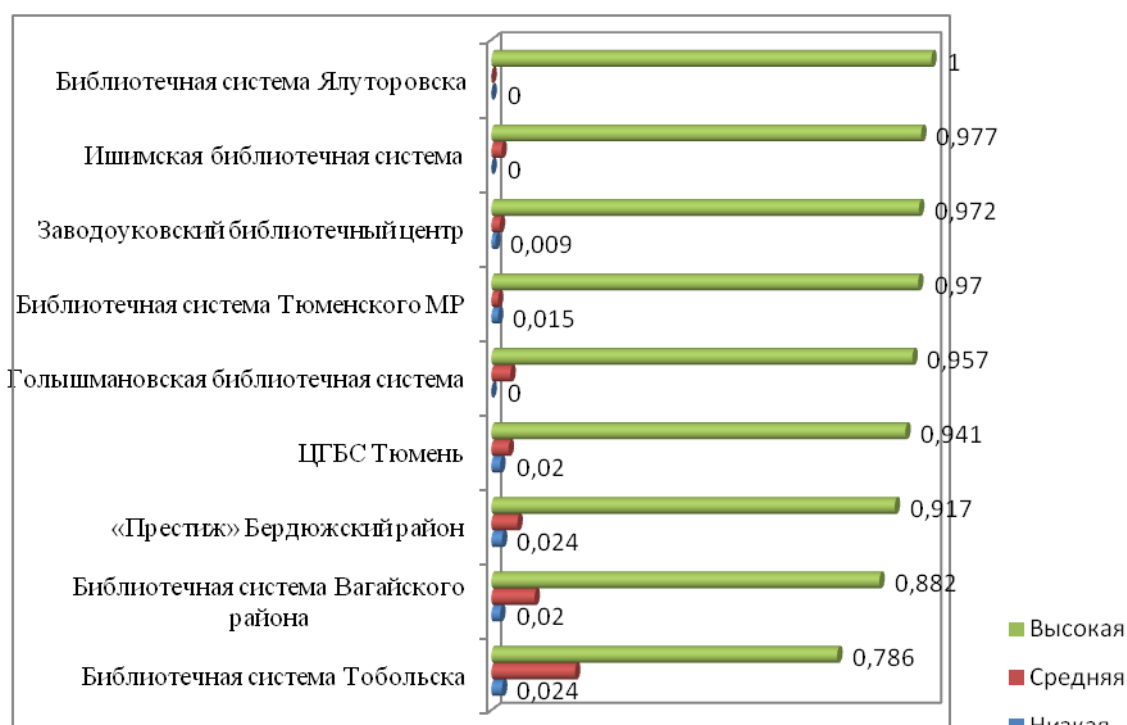


Рисунок 12. Оценка удобства пользования предоставляемыми электронными сервисами

Следующий вопрос касался оценки удобства графика работы библиотек. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 19.

Таблица 19. Оценка удобства графика работы библиотек

Варианты ответа	Частота	%
Очень высокая	447	39,1%
Высокая	454	39,8%
Скорее высокая	119	10,4%
Средняя	51	4,5%
Скорее низкая	6	0,5%
Низкая	1	0,1%
Очень низкая	5	0,4%
Не ответили	59	5,2%
<b>Итого</b>	<b>1142</b>	<b>100%</b>

Большинство респондентов (89,3%) считают удобство графика работы библиотек в той или иной степени высоким, еще 4,5% респондентов считают его средним. Низким, удобство графика работы библиотек посчитали 1% респондентов, а 5,2% респондентов не смогли ответить на данный вопрос.



Рисунок 13. Оценка удобства графика работы библиотек

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений. Распределение представлено в Таблице 20.

Таблица 20. Оценка удобства графика работы библиотек

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	–	1,4%	98,6%
Библиотечная система Вагайского района	–	6,9%	93,1%
Гольшмановская библиотечная система	1%	2%	97%
«Престиж» Бердюжский район	1%	9,8%	89,2%
Ишимская библиотечная система	1%	5,1%	93,9%
ЦГБС Тюмень	–	0,9%	99,1%
Библиотечная система Ялуторовска	1%	7,9%	91,1%
Библиотечная система Тюменского МР	2,8%	5,2%	92%
Библиотечная система Тобольска	2%	4,8%	93,2%

Больше всего высоких оценок удобства графика работы получили такие учреждения как ЦГБС Тюмень (99,1%), Заводоуковский библиотечный центр (98,6%) и Гольшмановская библиотечная система (97%). Больше всего низких оценок удобства графика работы получили такие учреждения как Библиотечная система Тюменского МР (2,8%) и Библиотечная система Тобольска (2%).

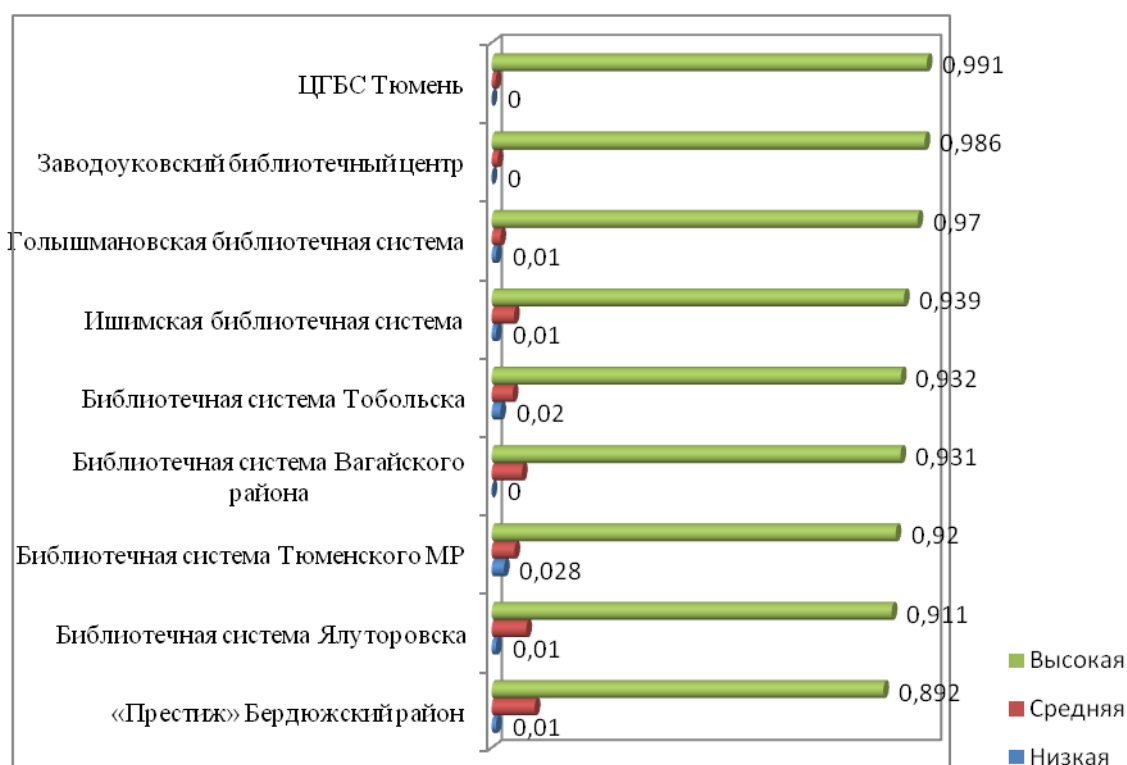


Рисунок 14. Оценка удобства графика работы библиотек

Следующий вопрос касался оценки удобства и простоты электронного каталога. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 21.

Таблица 21. Оценка удобства электронного каталога библиотек

Варианты ответа	Частота	%
Очень высокая	272	23,8%
Высокая	308	27%
Скорее высокая	122	10,7%
Средняя	122	10,7%
Скорее низкая	20	1,8%
Низкая	18	1,6%
Очень низкая	16	1,4%
Не ответили	264	23,1%
<b>Итого</b>	<b>1142</b>	<b>100%</b>

Чуть больше половины респондентов (61,5%) высоко оценили удобство и простоту электронного каталога, еще 10,7% оценили ее средне. Низкую оценку дали 4,8% респондентов, а 23,1% респондентов не смогли ответить на данный вопрос.

## Продажи

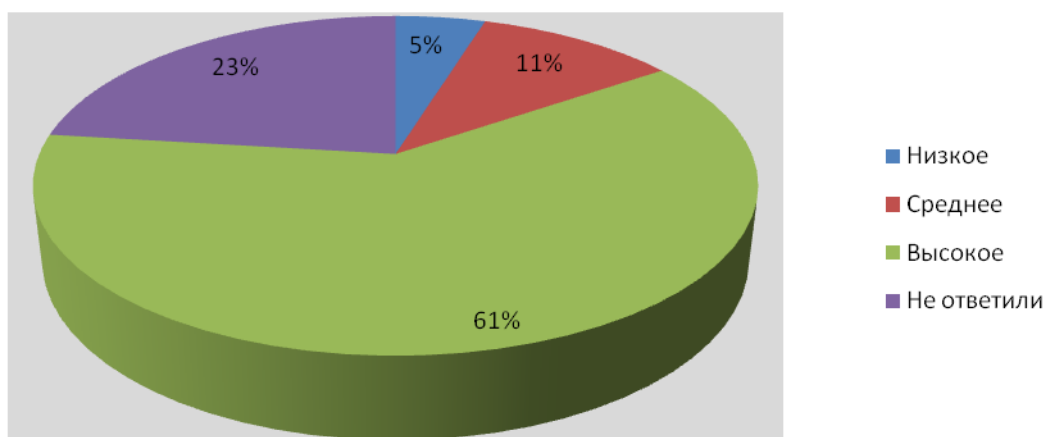


Рисунок 15. Оценка удобства электронного каталога библиотек

Рассмотрим распределение ответов респондентов на данный вопрос в разрезе представленных учреждений. Распределение отражено в Таблице 22.

Таблица 22. Оценка удобства электронного каталога библиотек

Учреждение	Низкая	Средняя	Высокая
Заводоуковский библиотечный центр	–	3,7%	96,3%
Библиотечная система Вагайского района	2,8%	19,4%	77,8%
Гольшмановская библиотечная система	–	14,6%	85,4%
«Престиж» Бердюжский район	23,3%	32%	44,7%
Ишимская библиотечная система	4,4%	11,2%	84,4%
ЦГБС Тюмень	–	9,7%	90,3%
Библиотечная система Ялуторовска	6,3%	4,8%	88,9%
Библиотечная система Тюменского МР	9,8%	15,9%	74,3%
Библиотечная система Тобольска	2,4%	11,1%	86,5%

Больше всего высоких оценок удобства электронного каталога получили такие учреждения как Заводоуковский библиотечный центр (96,3%), ЦГБС Тюмень (90,3%) и Библиотечная система Ялуторовска (88,9%). Больше всего низких оценок удобства электронного каталога получили такие учреждения как «Престиж» Бердюжский район (23,3%) и Библиотечная система Тюменского МР (9,8%).

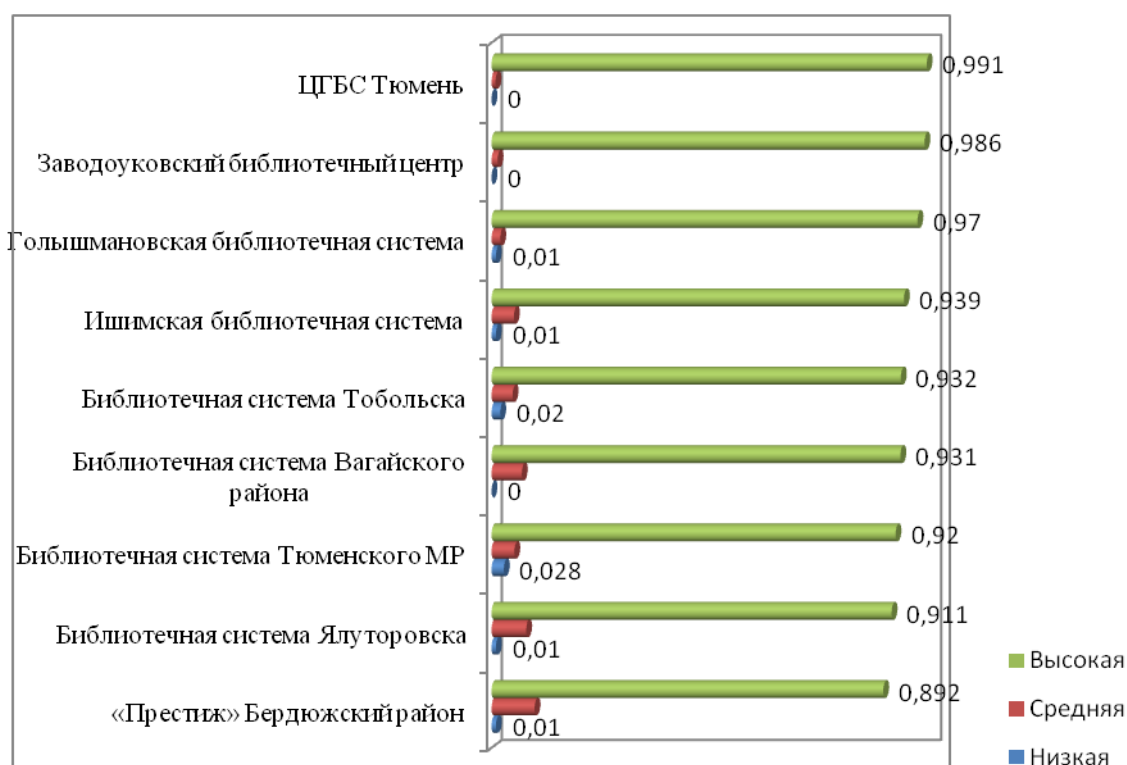


Рисунок 16. Оценка удобства электронного каталога библиотек

Следующий вопрос касался оценки персонала библиотек по ряду характеристик. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 23.

Таблица 23. Оценка персонала библиотек

Характеристики	Очень высокая	Высокая	Скорее высокая	Средняя	Скорее низкая	Низкая	Очень низкая
Доброжелательность	74%	22%	3,4%	0,4%	0,1%	–	0,1%
Компетентность	73,3%	22,5%	3,5%	0,6%	–	–	0,1%
Вежливость	71,8%	22,9%	4,5%	0,7%	–	–	0,1%

Стоит отметить, что в целом, доля низких оценок крайне мала, однако больше всего низких оценок (0,2%) респонденты дали такому качеству персонала как доброжелательность (Рисунок 17).

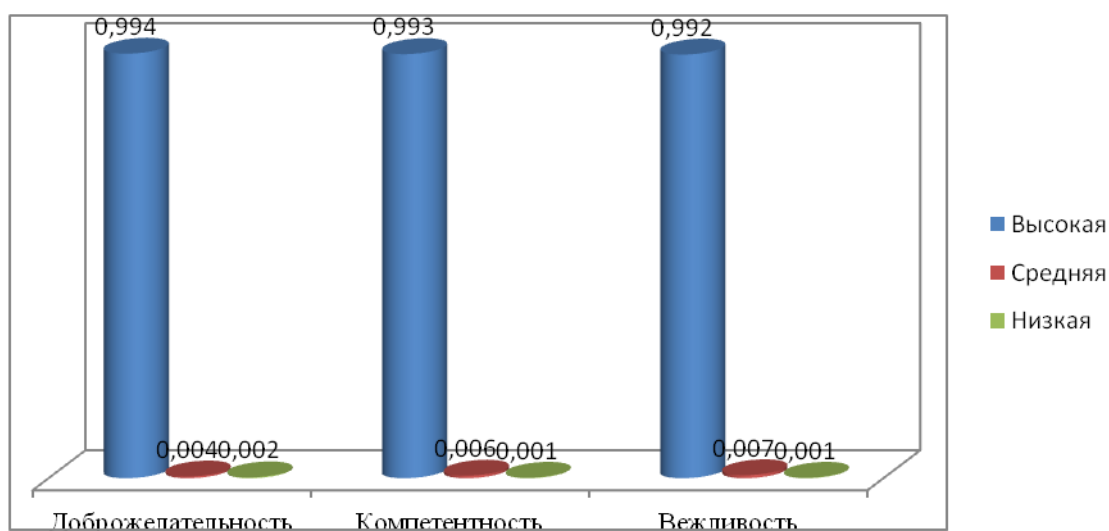


Рисунок 17. Оценка персонала библиотек

Следующий вопрос касался наличия информации в библиотеках о новых книгах и изданиях. Распределение ответов респондентов на вопрос представлено в Таблице 24.

Таблица 24. Наличие информации о новых книгах и изданиях

Варианты ответа	Частота	%
Да	1041	91,2%
Нет	13	1,1%
Не знаю	88	7,7%
Итого	1142	100%

Большинство респондентов (91,2%) отметили, что в библиотеках есть информация о новых книгах и изданиях (Рисунок 18).



Рисунок 15. Наличие информации о новых книгах и изданиях

Следующий вопрос был связан с удовлетворенностью респондентов качеством оказания услуг в целом. Распределение ответов респондентов представлено в Таблице 25.

Таблица 25. Удовлетворенность респондентов качеством предоставления услуг в целом

Варианты ответа	Частота	%
Полностью удовлетворен	964	84,4%
Скорее удовлетворен	160	14%
Удовлетворен средне	6	0,5%
Скорее не удовлетворен	1	0,1%
Не ответили	11	1%
Итого	1142	100%

Большинство респондентов (98,4%) в той или иной степени удовлетворены качеством оказания услуг в целом, еще 0,5% удовлетворены средне, и только 0,1% не удовлетворены данным показателем (Рисунок 16).



Рисунок 16. Удовлетворенность респондентов качеством предоставления услуг в целом



Следующий вопрос был посвящен знанию респондентов о мероприятиях, проводимых в библиотеке. Знают о таких мероприятиях 969 респондентов (84,9%). Среди таких мероприятий респонденты выделяют патриотические мероприятия, мероприятия, приуроченные к праздникам, «библионочь», «ночь искусств», различные тематические кружки, выставки, встречи с писателями и т.п.

Далее, респондентам предлагалось осветить те проблемы, с которыми они сталкивались в процессе получения услуг в библиотеках. Основными проблемами являются слабая техническая оснащенность, аварийность/ветхость помещений библиотеки и несоответствие книжного фонда запросам читателей.

В качестве рекомендаций по улучшению условий предоставления услуг библиотеками, респонденты предлагают устранять обозначенные ими проблемы, т.е. разнообразить книжный фонд, провести ремонт в помещениях и наладить техническое оснащение библиотек.

В данном разделе мы рассмотрели результаты опроса получателей услуг библиотек, в следующем разделе рассмотрим результаты опроса получателей услуг домов культуры.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Для оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Тюменской области, социологическое исследование было проведено при помощи двух методов: опроса получателей услуг в учреждениях культуры и контент-анализа официальных сайтов учреждений культуры.

По результатам опроса получателей услуг в учреждениях культуры Тюменской области можно сделать следующие выводы:

1) По результатам опроса получателей услуг в библиотеках Тюменской области:

1. Комфортность пребывания в библиотеках в целом получила высокие оценки;

2. В представленных учреждениях есть возможность воспользоваться всеми дополнительными услугами;

3. Доступность библиотек в целом получила высокие оценки, однако доступность музеев для инвалидов получила больше всего низких оценок;

4. Пользовались электронными сервисами 40,2% респондентов – это сайты учреждений, выход в интернет и группы в социальных сетях. Предоставляемые электронные сервисы удобны для 93,6% респондентов;

5. График работы библиотек удобен для 89,3% респондентов, электронный каталог прост и удобен для 61,5% респондентов;

6. Персонал библиотек в целом получил высокие оценки по всем предложенным качествам: доброжелательность, компетентность и вежливость;

7. По мнению большинства респондентов (91,2%) в библиотеках присутствует актуальная информация о новых книгах и изданиях;

8. Знакомы с мероприятиями, проводимыми библиотеками 84,9% респондентов. Это патриотические мероприятия, праздники, «библионочь»,

«ночь искусств», встречи с писателями, тематические кружки и выставки и т.п.

9. В целом качеством предоставления услуг в той или иной степени удовлетворены 98,4% респондентов. Основные проблемы, с которыми сталкивались респонденты в процессе получения услуг, связаны с недостаточной технической оснащённостью библиотек, аварийностью или ветхостью помещений, и несоответствием книжного фонда запросам читателей. В качестве рекомендаций респонденты предлагают решить данные проблемы.