**Приложение 6**

**Справка по итогам проведенного социологического опроса о качестве предоставления муниципальной услуги по организации библиотечного, справочно-библиографического, информационного обслуживания пользователей библиотеки и просветительской деятельности за 2017 год**

Место проведения оценки качества оказания услуг библиотечной деятельности - Приморский край, Дальнереченский городской округ

Срок оказания услуг - с 01 января 2017 г. по 31 декабря 2017 г.

Учреждение культуры, услуги которого подлежат оценке качества в 2017 году - Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» Дальнереченского городского округа (далее МБУ «ЦБС» ДГО)

Цель проведения оценки качества услуг МБУ «ЦБС» ДГО: предоставление гражданам полной информации о деятельности учреждения; повышение качества оказания данных услуг населению; общественный контроль за деятельностью учреждения по предоставлению услуг населению городского округа.

Задачами оценки качества оказания услуг МБУ «ЦБС» ДГО являются:

-оценка условий оказания услуг и их комфортность (материально-техническое оснащение учреждения);

- оценка открытости и доступность информации об организации культуры (афиши, баннеры, сайты);

- доступность получения услуг учреждения культуры населением (место расположения);

- компетентность работников организации культуры;

Оценка качества осуществлялась на основании Постановления Администрации Дальнереченского городского округа №412 от 14.04.2014 г. непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования.

За 2017 год число читателей составило 7850 человек, посещающих библиотеки Дальнереченского городского округа. Количество посещений составило 90423, книговыдача 221235 экз. В анкетировании приняло участие 131 человек.

Информация об оценке населением Дальнереченского городского округа качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№ | вопрос | Число респондентов | % |
| 1 | Ваша оценка комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее):   * очень плохо; | 0 |  |
| * плохо | 1 | 0,8 |
| * удовлетворительно | 7 | 5,4 |
| * хорошо | 37 | 28,2 |
| * очень хорошо | 86 | 65,6 |
| 2 | На сколько Вы удовлетворены стоимостью дополнительных услуг в библиотеках города (выдача изданий повышенного спроса, ксерокопирование, сканирование, редактирование текста, соответствие качеству услуги):   * очень плохо | 0 | 0 |
| * плохо | 0 | 0 |
| * удовлетворительно | 3 | 3,3 |
| * хорошо | 23 | 25,6 |
| * очень хорошо | 64 | 71,1 |
| 3 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки:   * очень плохо | 0 | 0 |
| * плохо | 0 | 0 |
| * удовлетворительно | 0 | 0 |
| * хорошо | 2 | 1,5 |
| * очень хорошо | 129 | 98,5 |
| 4 | Устраивает ли Вас транспортная и пешая доступность библиотеки |  |  |
| * очень плохо | 4 | 3,1 |
| * плохо | 0 | 0 |
| * удовлетворительно | 9 | 6,9 |
| * хорошо | 16 | 12,2 |
| * очень хорошо | 102 | 77,8 |
| 5 | Считаете ли Вы удобным график работы библиотеки   * очень плохо | 0 | 0 |
| * плохо | 2 | 1,5 |
| * удовлетворительно | 3 | 2,3 |
| * хорошо | 22 | 16,8 |
| * очень хорошо | 104 | 79,4 |
| 6 | Довольны ли Вы удобством поиска необходимого издания в библиотеке   * очень плохо | 0 | 0 |
| * плохо | 0 | 0 |
| * удовлетворительно | 5 | 3,8 |
| * хорошо | 27 | 20,6 |
| * очень хорошо | 99 | 75,6 |
| 7 | Считаете ли Вы достаточным наличие литературы, пользующейся спросом   * очень плохо | 6 | 4,6 |
| * плохо | 4 | 3,0 |
| * удовлетворительно | 17 | 13,0 |
| * хорошо | 51 | 38,9 |
| * очень хорошо | 53 | 40,5 |
| 8 | Оцените материально-техническое обеспечение библиотеки |  |  |
| * очень плохо | 6 | 4,6 |
| * плохо | 4 | 3,0 |
| * удовлетворительно | 25 | 19,1 |
| * хорошо | 44 | 33,6 |
| * очень хорошо | 52 | 39,7 |
| 9 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в библиотеке в целом |  |  |
| * очень плохо | 0 | 0 |
| * плохо | 0 | 0 |
| * удовлетворительно | 21 | 16,0 |
| * хорошо | 48 | 36,7 |
| * очень хорошо | 62 | 47,3 |
| 8 | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:  Пол –   * Мужской | 53 | 40,5 |
| * Женский | 78 | 59,5 |
| Возраст (полных лет) –   * 18-29 лет | 31 | 23,6 |
| * 30-49 лет | 33 | 25,2 |
| * 50-59 лет | 28 | 21,4 |
| * Старше 60 лет | 39 | 29,8 |
| Образование:   * Неполное среднее | 14 | 10,7 |
| * Среднее (школа, ПТУ) | 26 | 19,8 |
| * Средне-специальное (техникум) | 52 | 39,7 |
| * Высшее. | 39 | 29,8 |

В целом респондентами отмечена хорошая оценка организации работы МБУ «ЦБС» Дальнереченского городского округа. 84% читателей оценили качество оказания услуг в библиотеке на оценки - хорошо и очень хорошо, 16% респондентов на удовлетворительно.

Это выражено в обеспечении комфортности (65,6%), отношении персонала библиотеки к посетителям (доброжелательность, вежливость, компетентность – 98,5%), в удобстве графика работы библиотек (79,4%). Не смотря на это, читатели отмечают не совсем комфортные (тепловой режим) условия в читальном зале центральной библиотеки и библиотеке-филиале №2. А также слабое освещение зон обслуживания читателей и отсутствие гардероба в центральной библиотеке. Не удовлетворены графиком работы библиотек читатели библиотек-филиалов, которые работают на 0,5 ставки, особенно не довольны читатели библиотеки-филиала №3 (с. Грушевое).

Считаете ли Вы достаточным наличие литературы, пользующейся спросом? На этот вопрос только 40,5% респондентов считают - очень даже достаточно. 7,6% оценили на оценку «плохо». Это объясняется не только недостаточным финансированием на приобретение новой литературы, но и недостаточным ассортиментом литературы в книжных магазинах г. Дальнереченска. Респонденты отмечают недостаточное количество новой научно-популярной, публицистической литературы. Хотелось бы, чтобы в библиотеках было больше наименований газет и журналов.

Примерно на таком же уровне состояние материально-технического оснащения. 39,7% считают материально-техническую базу библиотек очень хорошей, 19,1 – удовлетворительной, а 7,6 – плохой. Оценка качества одной и той же услуги зависит от возраста и образования респондента и от того, с какой целью они посетили библиотеку. Молодые люди, посещающие читальный зал, материально-техническое обеспечение считает низким. Читатели в возрасте, посещающие абонемент, оценивает материально-техническое оснащение библиотек хорошим или даже очень хорошим.

Проанализировав замечания и предложения получателей услуг библиотек МБУ «ЦБС» ДГО, сделаны основные выводы:

Для более качественного и комфортного обслуживания посетителей учреждения необходимо:

1. Улучшить материально-техническую базу - обновить фонды библиотек и увеличить объем комплектования в соответствии с нормативом Модельного стандарта.

2. Увеличить количество компьютерной и копировальной техники в библиотеках-филиалах.

3. Улучшить освещение зон обслуживания пользователей в центральной библиотеке (абонемент, читальный зал).

4. Найти возможность организации зоны отдыха (абонемент и читальный зал) и гардероба для посетителей центральной библиотеки.

5. Повысить температурный режим в библиотеке-филиале №2 (зимнее время).

Методист МБУ «ЦБС» Н.В. Самсоненко