**Приложение 5**

**Справка**

**по итогам проведенного социологического опроса**

**о качестве предоставления муниципальной услуги по организации библиотечного, справочно-библиографического, информационного обслуживания пользователей библиотеки**

**и просветительской деятельности**

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

Срок оказания услуг - с 01 января 2020 г. по 31 декабря 2020 г.

Учреждение культуры, услуги которого подлежат оценке качества в 2019 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 2020 год число читателей составило 6200 человек, посещающих библиотеки Дальнереченского городского округа. Количество посещений составило 54050, книговыдача 127204 экз. В анкетировании приняло участие 186 человек (III категория от 5 000 до 12 000 человек в год не менее 150 и не более 600 анкет).

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 | Оценка уровня комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее): |  |  |
| * плохо | 0 | 0 |
| * удовлетворительно | 29 | 15,7 |
| * хорошо | 77 | 41,2 |
|  | * отлично | 80 | 43,1 |
| 2 | Удовлетворены ли Вы стоимостью дополнительных услуг (выдача изданий повышенного спроса, ксерокопирование, сканирование, редактирование текста и т.д.) |  |  |
| * да | 171 | 91,9 |
| * нет | 15 | 8,1 |
| 3 | Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки: |  |  |
| * плохо | 0 | 0 |
| * удовлетворительно | 0 | 0 |
| * хорошо | 58 | 31,2 |
| * отлично | 128 | 68,8 |
| 4 | Устраивает ли Вас транспортная и пешая доступность библиотеки |  |  |
| * да | 164 | 88,2 |
| * нет | 14 | 11,8 |
| 5 | Считаете ли Вы удобным график работы библиотеки |  |  |
| * да | 172 | 92,5 |
| * нет | 14 | 7,5 |
| 6 | Довольны ли Вы удобством поиска необходимого издания в библиотеке |  |  |
| * да | 144 | 77,4 |
| * нет | 42 | 22,6 |
| 7 | Считаете ли Вы достаточным наличие в библиотеке литературы, пользующейся спросом |  |  |
| * да | 143 | 76,9 |
| * нет | 43 | 23,1 |
| 8 | Оцените материально-техническое обеспечение библиотеки |  |  |
| * плохо | 13 | 7 |
| * удовлетворительно | 56 | 30,1 |
| * хорошо | 69 | 38,7 |
|  | * отлично | 48 | 25,8 |
| 9 | Итоговая оценка. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в библиотеке в целом |  |  |
| * плохо | 0 | 0 |
| * удовлетворительно | 17 | 9,1 |
| * хорошо | 87 | 46,8 |
|  | * отлично | 82 | 44,1 |
| 8 | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:  Пол –   * Мужской | 71 | 38,2 |
| * Женский | 115 | 61,8 |
| Возраст (полных лет) –   * 18-29 лет | 38 | 20,4 |
| * 30-49 лет | 36 | 19,4 |
| * 50-59 лет | 50 | 26,9 |
| * Старше 60 лет | 62 | 33,3 |
| Образование:   * Неполное среднее | 15 | 8,3 |
| * Среднее (школа, ПТУ) | 32 | 17,2 |
| * Средне-специальное (техникум) | 556 | 30,1 |
| * Высшее. | 83 | 44,6 |

В целом респондентами отмечена хорошая оценка организации работы МБУ «ЦБС» Дальнереченского городского округа. 46,8% читателей оценили качество оказания услуг в библиотеке на оценки - хорошо, 44,1% респондентов на отлично. 5,5% считают качество услуг в библиотеках удовлетворительным.

Это выражено в обеспечении комфортности (43,1% оценили на хорошо и отлично), отношении персонала библиотеки к посетителям (доброжелательность, вежливость, компетентность – 68,8%), в удобстве графика работы библиотек (92,5%), транспортной и пешей доступности библиотек (88,2%).

Несмотря на это читатели отмечают не совсем комфортные условия: тепловой режим в библиотеках-филиалах №2,7.

Удовлетворены стоимостью дополнительных услуг (выдача изданий повышенного спроса, ксерокопирование, сканирование, редактирование текста и т.д.) 91,9 опрошенных. При этом отмечено, что желательно иметь, например, в библиотеке-филиале №1 такое оборудование, как ксерокс, принтер, сканер, проектор. Читатели библиотеки-филиала №2 отметили на наличие/отсутствие некачественного интернета.

76,9 % считают достаточным в библиотеке наличие литературы, пользующейся спросом. Но 23,1% опрошенных отмечают недостаточное количество новой литературы, произведений современных авторов, детективов, фантастики, фентези.

Оценка уровня состояния материально-технического оснащения библиотек по сравнению с предыдущим годом немного снизилась, по мнению пользователей. 64,5% (2019-69,5%) опрошенных считают, что библиотеки оснащены хорошо и даже отлично техническими средствами и библиотечным оборудованием. 30,1% (2019-28,9%) считают материально-техническую базу библиотек удовлетворительной, а 7,0% - плохой (2019 – 1,6%). Это говорит о том, что наши читатели стали более требовательны к оснащению библиотек компьютерной техникой.

Оценка качества одной и той же услуги зависит от возраста и образования респондента и от того, с какой целью они посещают библиотеку. Например, молодые люди, посещающие читальный зал, материально-техническое обеспечение считает низким. Читатели в возрасте, посещающие абонемент, оценивают материально-техническое оснащение библиотек хорошим.

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

Для более качественного и комфортного обслуживания посетителей учреждения необходимо:

1. Увеличить объем комплектования в соответствии с нормативом Модельного стандарта.

2. Обеспечить библиотеки-филиалы копировальной и множительной техникой.

4. Повысить температурный режим в библиотеках-филиалах №2,7 (зимнее время).