**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**

Оценка качества осуществлялась на основании Постановления Администрации Дальнереченского городского округа №412 от 14.04.2014 г. «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг» непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования.

За 2021 год число читателей составило 7456 человек, посещающих библиотеки Дальнереченского городского округа. Количество посещений составило 124629, книговыдача 200210 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).

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

Учреждение культуры, услуги которого подлежат оценке качества в 2021 году - Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» Дальнереченского городского округа (далее МБУ «ЦБС» ДГО).

Срок оказания услуг - с 01 января 2021 г. по 31 декабря 2021 г.

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;

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 | 26 | 14,0 |
| * хорошо | 160 | 86,0 |
| 2 | **Удовлетворены ли Вы стоимостью дополнительных услуг (выдача изданий повышенного спроса, ксерокопирование, сканирование, редактирование текста и т.д.)** |  |  |
| 3 | * да | 113 | 60,7 |
| * нет | 8 | 4,3 |
| * **Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки:** |  |  |
| 4 | * плохо | 0 | 0 |
| * удовлетворительно | 5 | 2,7 |
| * хорошо | 181 | 97,3 |
| * **Устраивает ли Вас транспортная и пешая доступность библиотеки** |  |  |
| * да | 167 | 89,8 |
| 5 | * нет | 19 | 10,2 |
| * **Считаете ли Вы удобным график работы библиотеки** |  |  |
| * да | 184 | 98,9 |
| 6 | * нет | 2 | 1,1 |
| * **Довольны ли Вы удобством поиска необходимого издания в библиотеке** |  |  |
| * да | 179 | 96,2 |
| 7 | * нет | 7 | 3,8 |
| * **Считаете ли Вы достаточным наличие в библиотеке литературы, пользующейся спросом** |  |  |
| * да | 167 | 89,8 |
| 8 | * нет | 19 | 10,2 |
| * **Оцените материально-техническое обеспечение библиотеки** |  |  |
| * плохо | 3 | 1,6 |
| 9 | * удовлетворительно | 86 | 46,3 |
| * хорошо | 97 | 52,1 |
| * **Итоговая оценка. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в библиотеке в целом** |  |  |
| * плохо | 0 | 0 |
|  | * удовлетворительно | 27 | 14,5 |
| 8 | * хорошо | 159 | 85,5 |
| **Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**  **Пол –**   * Мужской | 57 | 30,6 |
| * Женский | 129 | 69,4 |
| **Возраст (полных лет) –**   * 18-29 лет | 22 | 11,8 |
|  | * 30-49 лет | 69 | 37,2 |
| №1 | * 50-59 лет | 41 | 22,0 |
| * Старше 60 лет | 54 | 29,0 |
| **Образование:**   * Неполное среднее | 24 | 12,9 |
| * Среднее (школа, ПТУ) | 48 | 25,8 |
| * Средне-специальное (техникум) | 71 | 38,2 |
| * Высшее. | 8343 | 23,1 |
| * вопрос | Число респондентов | % |
| * **Оценка уровня комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее):** |  |  |
| * плохо | 0 | 0 |
| * удовлетворительно | 26 | 14,0 |

В целом респондентами отмечена хорошая оценка организации работы МБУ «ЦБС» Дальнереченского городского округа. 85,5% читателей оценили качество оказания услуг в библиотеке на оценки - хорошо, 14,5% респондентов считают качество услуг в библиотеках удовлетворительным.

Это выражено в обеспечении комфортности (86% оценили хорошо и 14% удовлетворительно), отношении персонала библиотеки к посетителям (доброжелательность, вежливость, компетентность – 97,3%), в удобстве графика работы библиотек (98,9%), транспортной и пешей доступности библиотек (89,8%).

Несмотря на это читатели отмечают не совсем комфортные условия: стоит улучшить освещение в читальном зале Центральной библиотеки, повысить тепловой режим в библиотеке-филиале №2.

Удовлетворены стоимостью дополнительных услуг (выдача изданий повышенного спроса, ксерокопирование, сканирование, редактирование текста и т.д.) 60,7% опрошенных. 35% участников опроса библиотек, не выполняющих платные, воздержались от ответов на данный вопрос. При этом отмечено, что желательно иметь, например, в библиотеке-филиале №1 для выполнения сервисных услуг такое оборудование, как ксерокс.

89,8 % считают достаточным в библиотеках наличие литературы, пользующейся спросом. Но 10,2% опрошенных отмечают недостаточное количество новой литературы, исторической, по психологии, литературоведению, произведений современных авторов, детективов.

Оценка уровня состояния материально-технического оснащения библиотек по сравнению с предыдущим годом немного снизилась, по мнению пользователей. 52,1% (2020-64,5%) опрошенных считают, что библиотеки оснащены хорошо техническими средствами и библиотечным оборудованием. 46,3% (2020-30,1%) считают материально-техническую базу библиотек удовлетворительной, а 1,6% - плохой (2020 – 7,0%). Именно эти 1,6% хотели бы обновить компьютерный парк в Центральной библиотеке.

Оценка качества одной и той же услуги зависит от возраста и образования респондента и от того, с какой целью он посещает 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.

3. Обновить и пополнить компьютерный парк библиотек.

4. Заменить систему освещения в Центральной библиотеке.

5. Сделать ремонт по утеплению фасада здания в библиотеке-филиале №2.