АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА

по итогам опроса о качестве муниципальных услуг, оказанных муниципальным бюджетным учреждением культуры

«Библиотечный координационный центр

муниципального района имени Лазо» во 2 полугодии 2018 года

В соответствии с муниципальным заданием МБУК «Библиотечный координационный центр» в декабре 2018 года проведено анкетирование пользователей библиотек сельских поселений – структурных подразделений учреждения.

Опрошено 360 пользователей. Опрос проведен по нескольким параметрам и выявил следующие результаты:

1. Уровнем комфортности пребывания в библиотеке (места для работы, места для проведения мероприятий, чистота помещений, гардероб и т.д.) – удовлетворены 95 % пользователей.

2. Транспортную и пешую доступность библиотек положительно оценили 94,6 % респондентов, по сравнению с итогами опроса 1 полугодия 2018 года показатель снизился на 7,1 %..

3. Графиком работы библиотек удовлетворены 99,4 % опрошенных

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотек оценили положительно 100 %.

5. Материально-техническим обеспечением библиотек удовлетворены только 27,5 % пользователей, процент удовлетворенности вырос.

Продолжает снижаться уровень оценки удовлетворенности материально-техническим обеспечением библиотек. Пользователи не удовлетворены состоянием зданий, помещений, объемом комплектования, отсутствием оборудования в библиотеках.

Кроме того, в анкетах отмечается отсутствие изменений в состоянии библиотек на протяжении 3 лет, ухудшение материально-технического обеспечения.

6. Удовлетворены качеством оказания услуг библиотеки в целом 97,51 %.

7. Удовлетворены качеством мероприятий, проводимых библиотекой – 95,5 %.

Расчет показателей по всем указанным параметрам показал, что средний уровень удовлетворенности качеством муниципальных услуг, оказанных МБУК «Библиотечный координационный центр муниципального района имени Лазо» во 2 полугодии 2018 года составил 86,0 %, показатель снизился от уровня 1 полугодия 2018 года на 3,4%.

В разделе «Пожелания по улучшению качества услуг» были высказаны характерные замечания, выявленные также в ходе предыдущих опросов:

- в подавляющем большинстве библиотек обозначена острая нехватка новой литературы и периодических изданий;

- часто высказывается пожелание обеспечить библиотеки компьютерами для читателей, обеспечить доступ в Интернет.

- большинство анкетируемых отмечают низкую материально-техническую обеспеченность библиотек. Высказываются пожелания приобретения новой мебели (столов, стульев, стеллажей), необходимость проведения косметических и капитальных ремонтов, подчеркивают, что помещения и здания библиотек находятся в неприглядном состоянии, недостаточна освещенность, отсутствуют места для пользователей.

Директор МБУК «Библиотечный

координационный цент муници-

пального района имени Лазо О.А. Козырева

Мокроусова В.В.

8(42154)21-8-16