АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА

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

«Библиотечный координационный центр

муниципального района имени Лазо» в 1 полугодии 2018 года

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

Опрошено 585 пользователей, что составило 10 % от числа пользователей по плану на 1 полугодие 2018 года во всех структурных подразделениях.

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 90,3 % пользователей, по сравнению с итогами опроса 2 полугодия 2017 года показатель снизился на 2 %.

2. Транспортную и пешую доступность библиотек положительно оценили 94,6 % респондентов, по сравнению с итогами опроса 2 полугодия 2017 года показатель снизился на 0,6 %..

3. Графиком работы библиотек удовлетворены 98,8 % опрошенных

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотек оценили положительно 99,8 %.

5. Материально-техническим обеспечением библиотек удовлетворены только 50,9 % пользователей, процент удовлетворенности вырос на 2 % от уровня 2 полугодия 2017 года.

Опрос показал стойкую тенденцию низкой оценки удовлетворенности материально-техническим обеспечением библиотек. Половина пользователей 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 95,1 %.

7. Удовлетворены качеством мероприятий, проводимых библиотекой – 96,3 %.

Расчет показателей по всем указанным параметрам показал, что средний уровень удовлетворенности качеством муниципальных услуг, оказанных МБУК «Библиотечный координационный центр муниципального района имени Лазо» в 1 полугодии 2018 года составил 89,4 %, показатель сохраняет уровень 1,2 полугодия 2017 года.

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;

- многие респонденты отметили необеспеченность призового фонда в рамках проведения детских массовых мероприятий, необеспеченность библиотек канцелярскими принадлежностями;

- часто высказывается пожелание обеспечить библиотеки компьютерами для читателей, обеспечить доступ в Интернет. Особенно остро проблема с доступом в Интернет стоит в библиотеках п. Сукпай, Дурмин, Катэн, Южный, Солонцовый, Долми;

- 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.

И.о. директора МБУК «Библиотечный

координационный цент муници-

пального района имени Лазо В.В. Мокроусова

Мокроусова В.В.

8(42154)21-8-16