АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА

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

«Библиотечный координационный центр

муниципального района имени Лазо» в 1 полугодии 2017 года

В соответствии с муниципальным заданием МБУК «Библиотечный координационный центр» в июне 2017 года проведено анкетирование пользователей библиотек сельских поселений – структурных подразделений учреждения.

Опрошено 692 пользователя, что составило 10 % от числа пользователей по плану на 1 полугодие 2017 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 87,8% пользователей, по сравнению с итогами опроса 2016 показатель снизился на 8,8 %.

2. Транспортную и пешую доступность библиотек положительно оценили 93,9 % респондентов, показатель снижен незначительно к уровню 2016 года.

3. Графиком работы библиотек удовлетворены 94 % опрошенных

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

5. Материально-техническим обеспечением библиотек удовлетворены только 54,8 % пользователей, процент удовлетворенности снизился на 11,7 %.

Опрос показал стойкую тенденцию снижения показателей по уровню удовлетворенности материально-техническим обеспечением библиотек. Половина пользователей не удовлетворены состоянием зданий, помещений, объемом комплектования, отсутствием оборудования в библиотеках.

6. Удовлетворены качеством оказания услуг библиотеки в целом 94,8%, снижение по сравнению с результатами опроса по итогам 2016 года составило 1,4 %

7. Удовлетворены качеством мероприятий, проводимых библиотекой – 92,6 %, снижение 2,4 %.

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 2017 года составил 88,3 %, показатель снизился на 3,6% от уровня 2016 года.

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

- 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.

Директор МБУК «Библиотечный

координационный цент муници-

пального района имени Лазо О.А. Козырева

Мокроусова В.В.

8(42154)21-8-16