

**Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг
МБУ «Зейской городской библиотекой» за 2014г.**

**Мониторинг общественного мнения
Анализ степени удовлетворенности получателей муниципальной услуги
«по предоставлению библиотечного обслуживания населения»**

№ п/п	Фактор удовлетворенности	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенности, (в баллах) средний
1.	Удовлетворенность потребителя местом размещения МБУ «Зейская городская библиотека» (далее - библиотеки)	142	4,82
2	Удовлетворенность потребителя графиком работы библиотеки	142	4,84
3	Удовлетворенность потребителя уровнем комфортности оснащения библиотеки (оснащенность помещения)	142	4,67
4	Достаточно ли информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах библиотеки	142	5
5	Удовлетворенность потребителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)	142	4,86
6	Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников библиотеки	142	5
7	По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками библиотеки	142	0
8	Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги на платной основе	142	Нет 100%
9	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	142	4,86

Выводы по степени удовлетворенности получения муниципальной услуги в объекте мониторинга указываются в таблице, представляя собой оценку по пятибалльной шкале:

- 5- очень доволен;
- 4- доволен;
- 3- удовлетворен;
- 2- по большей части не удовлетворен;
- 1- совсем не удовлетворен.

Для опроса общественного мнения о предоставлении качества муниципальной услуги по предоставлению библиотечного обслуживания населения было охвачено 142 пользователя, получателей этой услуги в читальном зале библиотеки и на абонементе.

Число пользователей выбрано из расчета 1/8 среднего числа посещений библиотеки (в читальном зале и на абонементе старше 14 лет, т.е. взрослое население) за последние 6 месяцев 2014 года.

Вопросы для анкетного опроса взяты из рекомендаций отдела культуры, архивного дела администрации города Зея за 2013год, утверждены приказом МБУ ЗГБ.

Расчет количества анкет

Посещений за 6 месяцев:

ч/з = 2272

абонемент = 4548

итого $6820:6=1137:8=142$

Ответственность

Ответственные за проведение мониторинга опроса общественного мнения назначены приказом от 12.09.2014 № 01-03/76:

- в читальном зале – Смолянинова Е.Ю., ведущий библиограф; Дементьева Н.Г., зав. сектором;

-на абонементе – Беликова Р.С., главный библиотекарь.

Пользователи до 14 лет в опросе не принимали участие

Результаты по обработке анкет

1.Удовлетворенность потребителя местом размещения МБУ «Зейская городская библиотека» (далее - библиотека)

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
142	123	14	3	1	0

$685:142=4,82$

Один респондент отметил отсутствие в нижней части города самостоятельной библиотеки или филиала городской библиотеки.

2.Удовлетворенность потребителя графиком работы библиотеки

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
142	123	18	0	0	1

$688:142=4,84$

3.Удовлетворенность потребителя уровнем комфортности оснащения библиотеки (оснащенность помещения)

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
142	96	46	0	0	0

$664:142=4,67$

46 респондентов отмечают тесноту залов и забитость книжных полок (недостаточно места); не удовлетворяет, что один читальный зал для обслуживания взрослых и детей, а так же проведения массовых мероприятий. Очень тесный детский сектор абонемента для обслуживания и дошкольников и учеников.

Слишком слабо поступают новинки литературы в библиотечный фонд.

Уменьшилось количество периодических изданий, поступающих в читальный зал.

Красивая мебель и очень страшные стены и полы.

4.Достаточно ли информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах библиотеки

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5 (да)				1 (нет)
142	142				0

$710:142=5$

Один респондент хотел бы видеть списки новинок, поступивших в библиотечный фонд.

На сегодняшний день такую информацию размещать на стенде нет возможности и нет необходимости. В библиотеке регулярно проводятся обзоры новых изданий, поступивших в фонд библиотеке, оформляется 1 раз в квартал книжная выставка новинок.

В конце года проводятся мероприятия по современной литературе. Вход свободный.

5. Удовлетворенность потребителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
142	125	15	2	0	0

$$691: 142 = 4,86$$

Один респондент отметил отсутствие на стенде календаря (Считаю, нет такой необходимости, т.к. на каждой кафедре обслуживания имеется календарь)

16 респондентов не указали причину, что их не удовлетворяет на информационных стендах.

6. Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников библиотеки

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5 (да)				1 (нет)
142	142				0

$$710: 142 = 5,00$$

7. По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками библиотеки

Нет – 100% опрошенных

8. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги на платной основе

Нет -100% опрошенных

9. Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
142	123	19	0	0	0

$$691 : 142 = 4,86$$

Расчет коэффициента удовлетворенности.

Общий уровень удовлетворенности получателей качеством и доступностью предоставляемой услуги:

$$K_y = \frac{\sum Y_\phi}{K_\phi}, \text{ где}$$

K_y – коэффициент удовлетворённости;

$\sum Y_\phi$ - сумма средних значений удовлетворённости по факторам;

K_ϕ – общее количество факторов;

ϕ – фактор, значимый для обеспечения качества услуги объекта мониторинга.

$$\sum Y_\phi = 4,82 + 4,84 + 4,67 + 5 + 4,86 + 5 + 4,86 = 34,05$$

$$K_\phi = 7$$

$$K_y = \frac{\sum Y_{\phi}}{K_{\phi}} = 34,05 : 7 = 4,864$$

Среднее значение удовлетворенности по фактору

$$Y_{\phi} = \frac{K_{\sigma}}{K_o}, \text{ где}$$

Y_{ϕ} – среднее значение удовлетворённости по фактору;

K_{σ} – сумма баллов по фактору;

K_o – общее количество опрошенных человек по фактору;

$$Y_{\phi} = 34,06 : 7, \quad Y_{\phi} = 4,864$$

$$K_{y(\%)} = \frac{K_y}{5} \times 100\%, \text{ где}$$

$K_{y(\%)}$ – коэффициент удовлетворенности, %;

K_y – коэффициент удовлетворённости, баллов;

5 – максимальное количество баллов в оценочной шкале.

$$K_{y(\%)} = 4,864 : 5 \times 100\%, \quad K_{y(\%)} = 97,28\%$$

Интеграция значений коэффициента удовлетворенности

№ пп	Значение коэффициента качества удовлетворенности, %	Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности
1	+ 90 - 90	Отличный
2	85-89	Очень хороший
3	80-84	Хороший
4	75-79	Удовлетворительный
5	70-74	Вызывает беспокойство
6	65-69	Плохой
7	- 65	Очень плохой

Результат по коэффициенту удовлетворенности: 97% отличный

Результат по итогам анализа включают в себя опросные листы (заполненные анкеты);

Рассчитанный коэффициент удовлетворенности;

Текстовый анализ анкетирования.

Вывод

Анализ степени удовлетворенности получателей муниципальной услуги «по предоставлению библиотечного обслуживания населения» показал хорошие результаты работы специалистов по обслуживанию пользователей библиотеки.

Не смотря на то, что коэффициент качества предоставления муниципальных услуг МБУ «Зейской городской библиотекой» в 2014г остается по-прежнему отличный, для улучшения порядка предоставления муниципальной услуги МБУ ЗГБ требуются дополнительные площади для обслуживания пользователей, улучшение материально-технической базы, в частности ремонт помещений, увеличения числа специалистов, (в первую очередь специалиста по фондам), приведя их к «Минимальному социальному стандарту деятельности общедоступных библиотек Амурской области», а также финансирования на приобретение новых документов (пополнения библиотечного фонда).

Директор МБУ ЗГБ

И.А. Парубенко