

**Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг
МБУ «Зейской городской библиотекой» за 2015г.**

**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)	121	4,74
2	Удовлетворенность потребителя графиком работы библиотеки	121	4,79
3	Удовлетворенность потребителя уровнем комфортности оснащения библиотеки (оснащенность помещения)	121	4,58
4	Достаточно ли информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах библиотеки	121	5
5	Удовлетворенность потребителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)	121	5
6	Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников библиотеки	121	5
7	По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками библиотеки	121	5
8	Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги на платной основе	121	100% нет
9	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	121	4,92

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 121 пользователя, получателей этой услуги в читальном зале библиотеки и на абонементе. В

том числе 111 анкет заполнено непосредственно в библиотеке, 10 анкет по анкетированию на сайте МБУ ЗГБ.

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 2015 года до начала анкетирования.

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

Расчет количества анкет

Посещений за 6 месяцев:
 $ч/з = 1641$ (без учета детей)
 абонемент = 4210
 итого $5851:6 = 975$; $1/8 = 121$

Ответственность

Ответственные за проведение мониторинга опроса общественного мнения назначены приказом от 05.11.2015 № 01-03/133:

- в читальном зале – Смолянинова Е.Ю., ведущий библиограф;
- 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
121	100	14	5	2	1

$(5*100)+(4*14)+(3*5)+(2*2)+(1*1)$
 $574: 121 = 4,74$

2.Удовлетворенность потребителя графиком работы библиотеки

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
121	97	23	1	-	-

$(5*97)+(4*23)+(1*3)$
 $580: 121 = 4,79$

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

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
121	72	48	1	-	-

$(5*72)+(4*48)+(3*1)$
 $555: 121 = 4,58$

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

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)
121	121				0

$605: 121 = 5$

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

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
121	121	-	-	-	-

$$605: 121 = 5,00$$

6. Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников библиотеки

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5 (да)				1 (нет)
121	121				0

$$605: 121 = 5,00$$

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

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	Все устраивает				Не устраивает
121	121				0

$$605: 121 = 5,00$$

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
121	112	9	-	-	-

$$(5 \cdot 112) + (4 \cdot 9)$$

$$596 : 121 = 4,92$$

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.

$$\sum Y_\phi = 4,74 + 4,79 + 4,58 + 5 + 5 + 5 + 5 + 0 + 4,92 = 39,03$$

$$K_\phi = 7$$

$$K_y = \frac{\sum Y_\phi}{K_\phi} = 39,03 : 9 = 4,33$$

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;

$$Y_{\phi} = 34,06 : 7, \quad Y_{\phi} = 4,89$$

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

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

K_y – коэффициент удовлетворённости, баллов;

5 – максимальное количество баллов в оценочной шкале.

$$K_{y(\%)} = 4,33 : 5 \times 100\%, \quad K_{y(\%)} = 86,73\%$$

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: 86,73% очень хороший

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.

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 в соответствие «Минимального социального стандарта деятельности общедоступных библиотек Амурской области».

Директор МБУ ЗГБ

И.А. Парубенко