

**Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг
Муниципальным бюджетным учреждением «Зейской городской библиотекой» за 2019г.**

**Анализ степени удовлетворенности получателей муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

№ п/п	Фактор удовлетворенности	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенности, (в баллах) средний
1.	Удовлетворенность потребителя местом размещения муниципального бюджетного учреждения «Зейская городская библиотека» (далее - библиотека)	76	4,5789
2	Удовлетворенность потребителя графиком работы библиотеки	76	4,697
3	Удовлетворенность потребителя уровнем комфортности оснащения библиотеки (оснащенность помещения)	76	4,776
4	Достаточно ли информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах библиотеки	76	5
5	Удовлетворенность потребителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)	76	4,92
6	Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников библиотеки	76	5
7	Наличие дополнительных услуг в библиотеке (копирование, предварительный заказ, резервирование документов и т.д.)	76	5
8	Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги на платной основе	76	Нет 100%
9	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	76	4,88

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 «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» было охвачено 82 пользователя, получателей этой услуги в читальном зале библиотеки и на абонементе.

Число пользователей выбрано из расчета 1/8 среднего числа посещений библиотеки старше 14 лет, т.е. взрослое население, за последние 6 месяцев 2019 года.

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

Расчет количества анкет

Посещений за 6 месяцев:

$$\begin{aligned} \text{ч/з} &= 1668 & 1668:6 &= 278*8:100=23 \\ \text{абонемент} &= 4007 & 4007:6 &= 668*8:100=53 \\ \text{итого анкет} & & & 23+53=76 \end{aligned}$$

Ответственность

Ответственные за проведение мониторинга опроса общественного мнения назначены приказом от 05.10.2017 № 01-03/114:

- в читальном зале – Дементьева Н.Г., зав. сектором;
- на абонементе – Беликова Р.С., главный библиотекарь.

Пользователи до 14 лет в опросе участие не принимали.

Результаты по обработке анкет

1. Удовлетворенность потребителя местом размещения муниципального бюджетного учреждения «Зейская городская библиотека» (далее - библиотека)

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
76	47	26	3	0	0

$$348:76=4,5789$$

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
76	53	23	0	0	0

$$357:76 = 4,697$$

3. Удовлетворенность потребителя уровнем комфортности пребывания в библиотеке (оснащенность помещения)

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1

76	59	17	0	0	0
----	----	----	---	---	---

363: 76 = 4,776

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

На абонементе нужен ремонт. Красивая мебель и очень страшные стены и полы.

Устарел парк оргтехники.

4. Достаточно ли информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах библиотеки (СМИ, сайт библиотеки, Интернет, реклама)

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5 (да)	4	3	2	1 (нет)
76	76	0	0	0	0

380: 76 = 5

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

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
76	65	11	0	0	0

369: 76 = 4,92

6. Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников библиотеки (вежливость, доброжелательность и компетентность работников)

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
76	76	0	0	0	0

380: 76 = 5

7. Как вы оцениваете наличие дополнительных услуг в библиотеке (копирование, предварительный заказ книг, резервирование документов и др)

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
82	76	0	0	0	0

380: 76 = 5

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
76	67	9	0	0	0

371: 76 = 4,88

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.

$$\sum Y_{\phi} = 4,5789 + 4,697 + 4,776 + 5 + 4,92 + 5 + 5 + 4,88 = 38,8519$$

$$K_{\phi} = 8$$

$$K_y = \frac{\sum Y_{\phi}}{K_{\phi}} = 38,8519 : 8 = 4,856$$

Среднее значение удовлетворенности по фактору

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

Y_{ϕ} – среднее значение удовлетворённости по фактору;

K_{ϕ} – сумма баллов по фактору $348 + 357 + 363 + 380 + 369 + 380 + 380 + 371 = 2948$;

K_o – общее количество опрошенных человек по фактору - 76;

$$2948 : 76 = 38,789$$

$$Y_{\phi} = 38,789 : 8, Y_{\phi} = 4,8$$

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

$K_{y(\%)}$ – коэффициент удовлетворенности, %;
 K_y – коэффициент удовлетворённости, баллов - 4,8;
5– максимальное количество баллов в оценочной шкале.

$$K_{y(\%)} = 4,8 : 5 * 100\%, \quad K_{y(\%)} = 96,97\%$$

Интеграция значений коэффициента удовлетворенности

№ пп	Значение коэффициента качества удовлетворенности, %	Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности
1	+ 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: 96,97% 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 «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» показал хорошие результаты работы специалистов по обслуживанию пользователей библиотеки.

Не смотря на то, что коэффициент качества предоставления муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением «Зейская городская библиотека» за 2019г 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 помещения обслуживания (абонемент), 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