**СПРАВКА**

В соответствии с Постановлением Администрации муниципального района Камышлинский от 30.03.2016 № 132 «О внесении изменений в Постановление Администрации муниципального района Камышлинский от 30.07.2015 №437», Положением об Общественном совете муниципального района Камышлинский Самарской области, утвержденным постановлением администрации муниципального района Камышлинский Самарской области от 30.07.2015г. №437 «О создании Общественного совета муниципального района Камышлинский Самарской области», решением Общественного совета муниципального района Камышлинский 31.03.2016 г. №5 «Об утверждении перечня организаций культуры, расположенных на территории муниципального района Камышлинский, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг в 2016 году» в период с 5 августа по 5 октября 2016 г. была проведена независимая оценка качества оказания услуг в отношении 9 библиотек структурного подразделения «Межпоселенческая библиотека» муниципального автономного учреждения «Центр культуры и досуга муниципального района Камышлинский Самарской области».

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, осуществляющими библиотечную деятельность, а также в целях повышения качества их деятельности.

Объектом независимой оценки качества выступили 9 библиотек структурного подразделения «Межпоселенческая библиотека» МАУ «Центр культуры и досуга муниципального района Камышлинский Самарской области»:

1. Центральная библиотека;
2. Детская библиотека;
3. Сельская библиотека с. Балыкла;
4. Сельская библиотека с. Новое Ермаково;
5. Сельская библиотека с. Русский Байтуган;
6. Сельская библиотека с. Новое Усманово;
7. Сельская библиотека с. Старое Ермаково;
8. Сельская библиотека с. Никитино;
9. Сельская библиотека с. Старое Усманово.

Предмет исследования: качество библиотечной деятельности на территории муниципального района Камышлинский Самарской области.

В муниципальном районе Камышлинский на момент проведения независимой оценки качества функционировали 9 библиотек.

Деятельность библиотек муниципального района Камышлинский Самарской области оценивалась и анализировалась по трем направлениям:

* сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг;
* изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях в сети «Интернет» https://kambibl.ucoz.com.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг осуществлялся путем опроса (анкеты). (Приложение 1).

По причине ремонта деятельность 1 библиотеки - сельская библиотека с. Старое Ермаково опросу не подвергалась.

Утвержден

Решением Общественного совета муниципального района Камышлинский Самарской области

от 10.10.2016 г. №13

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА И РЕКОМЕНДАЦИИ**

**1. Общая характеристика респондентов.**

Представленные анкеты оценки удовлетворенности получателей услуг позволили получить сведения о поле, возрасте, образовании, занятиях респондентов и цели их посещения библиотеки.

Большая часть респондентов были женщины (63 % от общего количества).

Более половины респондентов на вопрос о занятии ответили, что работают (30% от общего количества опрошенных).

Распределение по возрасту равномерное. Преобладали респонденты в возрасте от 36 до 50 лет (18% от общего количества) и 25-35 лет (12%).

По образованию преобладают респонденты со средним специальным и высшим образованием (54 и 21% от общего количества соответственно).

Необходимо отметить, что большинство опрошенных (34% от общего количества) посещают библиотеку с целью расширения кругозора и самообразования, на втором и третьем месте – посещение культурно-досуговых мероприятий (выставки, мастер-классы, лекции) (17%) и проведение свободного времени (24%), а посещение библиотеки в учебно-образовательных целях на четвертом месте (10%).

Отвечая на вопрос «Порекомендовали бы Вы посетить нашу библиотеку своим близким, друзьям, знакомым?» респонденты дали достаточно позитивную оценку библиотекам области. Абсолютное большинство респондентов ответили «однозначно «да» и «скорее «да» (97%).

**2. Анализ показателей оценки деятельности библиотек.**

**2.1. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг.**

Оценка уровня удовлетворенности, качеством оказываемых услуг, судя по ответам на вопросы анкеты достаточно высокая.

Большинство предложений и пожеланий по улучшению качества предоставляемых услуг в библиотеках, которые респонденты высказывали входе опроса, были связаны с комплектованием фондов и материально-технической базой.

Чаще всего отмечалось, что не хватает новых книг, особенно художественной литературы, и подписки на периодические издания, мало представлен сегмент книг и периодики, интересных для детей и молодежи.

В отношении материально-технической базы отмечается необходимость капитального/косметического ремонта или обновления интерьера библиотек на более современный.

**2.2.Оценка данных на официальном сайте https://kambibl.ucoz.com.**

На официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях в сети «Интернет» представлены 9 библиотек.

При анализе этого показателя оценивались полнота и качество информации об организации библиотечного обслуживания, размещаемой на сайте https://kambibl.ucoz.com.

**3. Итоги и рекомендации**

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг в отношении муниципальных библиотек Камышлинского района можно вынести следующие предложения по улучшению качества предоставления услуг:

* изыскать альтернативные источники для пополнения фондов библиотек;
* в соответствии с потребностями пользователей оказывать дополнительные услуги, а также расширять их ассортимент;
* осуществить мероприятия по благоустройству имеющихся помещений библиотек и их прилегающих территорий;
* привлекать к решению инфраструктурных и других проблем библиотек местное население, организации-партнеры;
* участвовать в государственных (муниципальных) программах, ведомственных программах, связанных с обновлением материально-технической базы учреждений и участвовать в конкурсных мероприятиях, по итогам которых предоставляются средства на материально-техническое оснащение учреждений;
* модернизировать существующий сайт путем создания для каждой библиотеки своей страницы.

**Приложение 1.**

**Оценка деятельности библиотек**

**муниципального района Камышлинский Самарской области**

Поля, отмеченные звездочкой ( ⃰ ), обязательны для заполнения

**Пожалуйста, представьтесь** (по желанию)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Оцените, уровень комфортности пребывания в библиотеке** ⃰

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Очень  комфортно | Комфортно | некомфортно | Очень  некомфортно |
|  |  |  |  |

**Есть ли в библиотеке возможность оставить вещи в гардеробе?** ⃰

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Да, есть возможность, гардероб работает по расписанию библиотеки | Нет возможности, т.к. гардероб есть, но он не работает | Нет возможности, гардероб не предусмотрен |
|  |  |  |

**Поддерживается ли чистота помещений в библиотеке?** ⃰

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Да, в библиотеке очень чисто | Чистота поддерживается частично | Нет, чистота не поддерживается |
|  |  |  |

**Удобно ли расположены места для сидения в библиотеке (во время ожидания выполнения услуги, чтения, занятий, мероприятий)** ⃰

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Да, очень удобно | Вполне удобно | Нет, неудобно |
|  |  |  |

**Как Вы оцениваете местоположение библиотеки**  ⃰

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Очень удачное, в пешей доступности | Удачное, доехать можно на общественном транспорте | Труднодоступное местоположение, нет прямого маршрута | Невозможно доехать на общественном транспорте |
|  |  |  |  |

**В какой степени Вы удовлетворены соотношением цены и качества дополнительных услуг библиотеки (ксерокопирование и сканирование документов, формирование библиографического списка по теме и др.)** ⃰

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| В библиотеке выполняются все необходимые виды дополнительных услуг по приемлемой цене | Выполняется только ограниченный набор дополнительных услуг, но по приемлемой цене | В библиотеке выполняются все необходимые виды дополнительных услуг, но цена завышена | В библиотеке нет дополнительных услуг |
|  |  |  |  |

**Как Вы оцениваете удобство использования электронных сервисов библиотеки, в том числе с помощью мобильных устройств? (виртуальная справка, электронный каталог, заказ и продление книги, заказ документов через межбиблиотечный абонемент)** ⃰

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Электронные сервисы есть, они удобные, я о них информирован и регулярно пользуюсь | Электронные сервисы у библиотеки есть, но мне не хватает информации об их работе, не пользуюсь | У библиотеки электронные сервисы есть, но они неудобные, я ими не пользуюсь | У библиотеки нет электронных сервисов |
|  |  |  |  |

**Насколько удобно для Вас расписание работы библиотеки** ⃰

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Удобный график работы библиотеки | У библиотеки сокращенный график работы, но меня устраивает | В библиотеке неудобно организовано время работы (сокращенный график работы) | Не знаю расписания работы библиотеки |
|  |  |  |  |

**Как Вы оцениваете простоту/ удобство электронного каталога** ⃰

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Электронный каталог прост и удобен в работе | Электронный каталог имеет некоторые недостатки, но в целом можно работать | Электронный каталог неудобен в работе | Нет электронного каталога |
|  |  |  |  |

**Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников библиотеки**  ⃰

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очень высоко, здесь работают знающие и вежливые люди | Вполне удовлетворительно: работники, знающие, но не вполне доброжелательные люди, неохотно помогают | Неудовлетворительно: сотрудники некомпетентны и не вежливы |
|  |  |  |

**Оцените уровень информирования о новых поступлениях** ⃰

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Очень хорошее информирование, в т.ч. с помощью новых технологий (электронная, смс- рассылка и т.п.) | Информирование хорошее, традиционными способами (выставки, буклеты, обзоры и т.п.) | Информирование слабое, чтобы получить информацию нужно приложить усилия | Практически невозможно получить информацию о новых изданиях |
|  |  |  |  |

**Как Вы оцениваете в целом деятельность библиотеки (насколько Вы удовлетворены посещением)?** ⃰

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Положительно | Скорее положительно | Удовлетворительно | Скорее удовлетворительно | Отрицательно |
|  |  |  |  |  |

**Укажите Ваш пол**  ⃰

|  |  |
| --- | --- |
| Женский | Мужской |
|  |  |

**В настоящее время Вы:** ⃰

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Работаете | В декрете, в отпуске по уходу за ребенком | Учитесь в ВУЗе, ССУЗе | Учитесь в школе | Не работаете | На пенсии |
|  |  |  |  |  |  |

**Ваш возраст** ⃰

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 18-24 лет | 25-35 лет | 51-60 лет | свыше 60 лет |
|  |  |  |  |

**Ваше образование** ⃰

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Начальное, неполное среднее | Среднее | Среднее специальное | Незаконченное высшее | Высшее | Ученая степень |
|  |  |  |  |  |  |

**Какова цель Вашего посещения библиотеки** ⃰

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Учебно- образовательная | Повысить уровень профессиональной компетентности или получить новые знания по специальности | Для расширения кругозора и самообразования | В культурно- досуговых целях (посетить выставки, мастер- классы, лекции) | Чтобы как- то провести свободное время |
|  |  |  |  |  |

**Порекомендовали бы Вы посетить нашу библиотеку своим близким, друзьям, знакомым?** ⃰

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Однозначно «да» | Скорее «да» | Скорее «нет» | Однозначно «нет» |
|  |  |  |  |

**Когда Вы посетили библиотеку?** ⃰

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ваши предложения и пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг в библиотеке** (при желании)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**