

Результат проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры « Большемуртинская межпоселенческая библиотечная система»

Независимая оценка качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Большемуртинская межпоселенческая библиотечная система» (далее БМБС) проводилась общественным советом при отделе культуры и кино администрации Большемуртинского района.

Оценка качества предоставляемых услуг была проведена 2 способами:

- анализ информации, размещенной на официальном сайте МБУК Большемуртинская межпоселенческая библиотечная система» (далее БМБС) проводилась администрацией БМБС,

- изучение мнения получателей услуг - социологическое исследование «Оценка пользователями качества услуг муниципальных библиотек пгт. Большая Мурта - методистом».

- Наличие информации на официальном сайте МБУК « Большемуртинская межпоселенческая библиотечная система» bmyrtacs.ucoz.ru рассматривалось по следующим параметрам:

- доступность информации о МБУК «Большемуртинская межпоселенческая библиотечная система»;
- Информированность;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

Доступность - Почтовый адрес, уставные документы, контактная информация, сведения о руководителе, характеристика фондов, электронные каталоги , информация о новых поступлениях - наличие информации на сайте

Услуги библиотечного обслуживания доступны жителям всех населённых пунктов района через внестационарные формы работы. Ежемесячно ведётся обмен литературы в сёлах , где нет библиотек и учреждениях и организациях посёлка Большая Мурта.

Информированность о мероприятиях - библиотека выставляет информацию на свой сайт и размещает в газете « Новое время» Индивидуальное информирование о мероприятиях выполняется в телефонном режиме.

Информация о новых поступлениях литературы ведется на сайте библиотеки и на страницах местной газеты.

Комфортность: Библиотека предлагает своим читателям комфортные условия для работы - теплые и светлые читальные залы, уютный абонемент , доступные книжные фонды. Качественный состав книжного фонда не всегда отвечают запросам читателей.

В тоже время в библиотеке ощущается отсутствие капитального ремонта, окна и двери не соответствуют требуемым стандартам, стены и полы требуют реставрации.

Растущие на территории библиотеки тополя создают угрозу безопасности посетителей библиотеки.

Отдел культуры и кино администрации Большемуртинского района в течение апрель-май 2015г. провел опрос населения для получения информации о культурно-досуговых потребностях и запросах жителей в целях повышения доступности и качества услуг, предоставляемых в сфере культуры.

Анкета-опрос «Учреждения культуры глазами пользователей»

В опросе приняли участие 103 респондентов в возрасте от 17 до 77 лет.
Из них 37 – мужского пола, 66 – женского пола.

1. Как часто Вы посещаете учреждения культуры?

Учреждение культуры	1 раз в неделю	1 раз в месяц	реже	прочее
библиотека	7(7%)	28(27%)	29(28%)	3

Регулярно посещают библиотеку 62% опрошенных (в т.ч. 1 раз в месяц - 27% опрошенных).

2. С какой целью Вы посещаете учреждения культуры?

Учреждение культуры	для отдыха	для учебы	личный интерес	прочее
Библиотека	15	16	36	2

Целью посещения учреждений культуры является отдых и личный интерес (в среднем 25% опрошенных): библиотека – 36 %, опрошенных посещают библиотеку для учёбы.

3. Удовлетворяет ли Вас обслуживание в учреждениях культуры?

Учреждение культуры	да	нет	затрудняюсь ответить	прочее
Библиотека	59		5	1; очень интересные мероприятия (11)

11% отмечают очень интересные мероприятия библиотеки.

4. Если не удовлетворяет, то, что именно?

Учреждение культуры	часы работы	обслуживание	разнообразие услуг	прочее
Библиотека			2	

2% опрошенных не удовлетворены разнообразием услуг в библиотеке, музее и ДШИ.
83% удовлетворены работой учреждений культуры.

5. Как Вы относитесь к мероприятиям, которые проводятся учреждения культуры?

Учреждение культуры	это интересно	я не знал(а), что они проводятся	никогда их не посещал (а)	у меня другое мнение
Библиотека	38	6	13	2

В среднем 35% опрошенных отмечают интересными мероприятия библиотеки, но в то же время, 13% опрошенных никогда не посещают мероприятия в библиотеке.

6. Как Вы считаете: за последние 2 года изменилась ли работа в учреждениях культуры? Стали работать:

Учреждение культуры	лучше	ничего не изменилось	хуже	трудно сказать
Библиотека	35	14		8

33% опрошенных считают, что за последние 2 года работа учреждений культуры стала лучше.

7.Что бы Вы посоветовали для улучшения работы учреждений культуры?

Учреждение культуры	предложения по улучшению предоставления услуг
Библиотека	Обновление книжного фонда-42%

3. ОБЩИЕ ВЫВОДЫ (РЕЗЮМЕ)

1. *Социальный портрет постоянного читателя* можно описать следующим образом: преимущественно женщины старше 30 лет, работающие либо вышедшие на пенсию. Две трети опрошенных посещают библиотеку не реже раза в две недели. В целом, читатели удовлетворены в полной мере услугами библиотеки: режимом работы, уровнем оснащенности компьютерной и офисной техникой, доступностью информации о библиотеке, эффективностью и компетентностью персонала при предоставлении услуг, удобством ориентироваться в библиотечных фондах и каталогах. Самыми требовательными пользователями являются учащиеся, студенты, молодежь 21-30 лет, женщины. Исключение составляют требования к комфорту: к нему особо взыскательны люди преклонного возраста старше 50 лет. Самой популярной формой проведения массовых мероприятий в библиотеках являются встречи с интересными людьми.

2. Почти две трети опрошенных заявляют, что часто обращаются в библиотеку. К основным целям, которые преследуют молодые читатели, можно отнести абонемент книг для досуга и подготовка к занятиям. Иными словами, библиотека выполняет в первую очередь функции досуговую и образовательную. В целом опрошенные удовлетворены услугами библиотеки: режимом работы, расположением книг и журналов, внимательностью и доброжелательностью

сотрудников библиотеки. Можно предположить, что библиотечные ресурсы не успевают за содержанием школьной программы. Треть респондентов не всегда получает ответы на свои вопросы из предлагаемых библиотекой источников. Возможность поиска необходимой информации связана с взаимосвязанными объективным и субъективным факторами: первый - наличие в библиотеки современных информационных технологий (доступа в Интернет, электронный каталог, собственный сайт); второй - осведомленность о них пользователей. Так, самым известным электронным ресурсом библиотеки является ее сайт (две трети читателей осведомлены о нем), на втором месте - доступ в Интернет (менее половины читателей знают о его наличии в библиотеке); и лишь десятой части пользователей известно, что в библиотеки есть электронный каталог, который и призван облегчить поиск нужной книги или журнала. Таким образом, осведомленность молодых читателей об электронных ресурсах библиотек невысока. Важнейшим условием комфортной работы в библиотеке является тишина в зале. Но также значимым условием является доступ ко всем носителям информации: не только бумажным, но и электронным.

Приложение 1

Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры и образовательных учреждений дополнительного образования детей в области культуры в 2015 году

Наименование муниципального образования	Наличие Общественного совета, наделенного полномочиями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры	Перечень учреждений подлежащих оценке в 2015 году	График проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры	Рейтинг учреждений прошедших оценку
Большемуртинский район	Создан 29.11.2013г.	МБУК «Большемуртинская межпоселенческая библиотечная система» МБУДО «Большемуртинская детская школа искусств имени М.И. Спиридонова»	1 полугодие 2 полугодие	83%