

Изучение мнения населения о качестве оказания муниципальной  
услуги, предоставляемой сельскими библиотеками  
Ишимского района в 2024 году

29 марта 2024 года

В соответствии с распоряжением администрации Ишимского муниципального района от 23.11.2021 № 1407-р «Об утверждении порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг, оказываемых автономными и бюджетными учреждениями Ишимского муниципального района, утвержденным стандартом качества» и на основании Приказа Отдела по делам культуры, молодежи и спорта администрации Ишимского муниципального района от 11.01.2024г. № 1 «О проведении опроса потребителей муниципальных услуг» в марте 2024 года проведено анкетирование, с целью изучения мнение о качестве предоставляемых муниципальных услуг: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» по форме прилагаемой анкеты «Удовлетворенность качеством обслуживания в библиотеке».

В опросе приняло участие 490 респондентов.

Из них мужчин -179 (36,5% от числа опрошенных); женщин -311 (63,5% от числа опрошенных).

По возрастному составу: наибольшее количество опрошенных респондентов в возрасте:

До 14 лет- 31 (6,3%)

От 14 до 18 лет -109 (26,7%)

от 19 до 35 лет –93 (19%)

от 36 до 40 лет –67 (13,7%)

от 41 до 60 лет –118 (24,1%)

старше 60 лет – 72 (14,7%)

По роду занятий:

Учащийся – 113 человек (23,1%)

Студент – 65 человек (13,3%)

Служащий – 55 человек (11,2%)

Рабочий – 106 человек (21,6%)

Пенсионер – 135 человек (27,6%)

Другое: - 16 человек (3,3%)

Опрошенные респонденты посещают библиотеку

Несколько раз в неделю – 154 человека (31,4%)

1 раз в месяц – 243 человека (49,6%)

1 раз в 2-3 месяца – 61 человека (12,4%)

1-3 раза в год – 9 человек (1,8%)

Случайный посетитель -7 (1,4%)

Другое – 16 (3,3%)

При ответах на опрос населения «Удовлетворенность качеством обслуживания в библиотеке» выяснилось:

1. Как Вы оцениваете качество основных услуг, оказываемых библиотекой (предоставление во временное пользование книг и журналов, консультационная помощь библиотекарей и библиографов и т.д.)? \*

Удовлетворительно -----487 (99,4%)

Неудовлетворительно -----0

Затрудняюсь ответить -----3 (0,6%)

2. Как Вы оцениваете качество дополнительных услуг библиотеки (ксерокопирование, печать текста, поиск в справочно-правовых системах, заказ книги в другой библиотеке по МБА и т.д.)? \*

Удовлетворительно -----482 (98,4%)

Неудовлетворительно -----1 (0,2%)

Затрудняюсь ответить -----7 (1,4%)

3. Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки? \*

Удовлетворительно -----489 (99,8%)

Неудовлетворительно -----0

Затрудняюсь ответить -----1 (0,2%)

4. Как Вы оцениваете качество проведения культурно-массовых мероприятий? \*

Удовлетворительно -----479 (97,8%)

Неудовлетворительно-----0

Затрудняюсь ответить -----11 (2,2%)

5. Знакомы ли вы с проектом «Пушкинская карта»?

Да-----400 (81,6%)

Нет-----90 (18,4 %)

6. Знаете ли Вы, что можно приобрести билеты по «Пушкинской карте» на мероприятия для молодых людей в возрасте от 14 до 22 лет включительно, проводимых в районной библиотеке.

Да-----397 (81%)

Нет-----93 (19%)

7. Как Вы оцениваете уровень информирования о новых изданиях? \*

Удовлетворительно -----482 (98,4%)

Неудовлетворительно -----3 (0,6%)

Затрудняюсь ответить -----5 (1%)



8. Как Вы оцениваете уровень комфорта в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)? \*

Удовлетворительно -----480 (98%)

Неудовлетворительно ----- 3 (0,6%)

Затрудняюсь ответить-----7 (1,4%)

9. Насколько удобно для Вас расписание работы библиотеки? \*

Удовлетворительно -----449 (91,6%)

Неудовлетворительно -----24 (4,9 %)

Затрудняюсь ответить -----17 (3,5%)

10. Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотеки в целом

Отлично, все устраивает -----380 (77,6%)

В целом хорошо -----99 (20,2%)

Удовлетворительно, незначительные недостатки -----10 (2 %)

Неудовлетворительно, совершенно не устраивает -----0

Другое-----1 (0,02%)

11. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением библиотеки

Отлично, все устраивает -----307 (62,6%)

В целом хорошо -----138 (28,2%)

Удовлетворительно, незначительные недостатки-----37 (7,6%)

Неудовлетворительно, совершенно не устраивает -----2 (0,4%)

Другое: \_\_\_\_\_ 6 (1,2%)

12. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте МАУК «ЦКД Ишимского района» в сети «Интернет»

Отлично, все устраивает -----316 (64,5%)

В целом хорошо -----126 (25,7%)

Удовлетворительно, незначительные недостатки -----5 (1%)

Неудовлетворительно, совершенно не устраивает -----0

Другое:-----43 (8,8%)

Анализируя результаты проведения анкетирования населения в библиотеках района, необходимо отметить:

Библиотеки изучают общественное мнение, используя форму наблюдения читательских интересов методом опроса и анкетирования с целью изучения мнения об эффективности предоставляемых услуг, о совершенствовании дальнейшего их развития, об уровне и перспективах развития библиотечного обслуживания, какой хотели бы видеть пользователи свою библиотеку в будущем.

В целом по обработанным данным уровень удовлетворенности пользователей качеством обслуживания в библиотеках составил-98,6%. Библиотекари при предоставлении услуг всегда внимательны и доброжелательны к пользователям, стараются оперативно и полно предоставлять информацию о библиотечных услугах, о новых поступлениях литературы. На удовлетворительном уровне отмечается проведение культурно-

массовых мероприятий. Уровень комфорта в библиотеках, включая материально – техническую базу оценивается респондентами – удовлетворительно.

Пожелания пользователей для улучшения работы библиотек состоит: в систематическом поступлении новой литературы, в улучшении материально - технической базы, в том числе работы Интернет, изменение графика работы библиотек.

Генеральный директор

МАУК «ЦКД Ишимского района»



О.В.Майорова



**Итоги**  
**изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных**  
**услуг, предоставляемых учреждениями культуры**  
**Ишимского района в 2024 году**

29 марта 2024 года

Согласно приказа отдела по делам культуры, молодежи и спорта администрации Ишимского муниципального района от 11.01.2024 № 1 «О проведении опросов потребителей муниципальных услуг» в марте 2024 года МАУК «ЦКД Ишимского района» было проведено анкетирование, с целью изучения мнения о качестве фактически предоставляемых муниципальных услуг: «Организация деятельности клубных формирований самодеятельного народного творчества» и «Организация и проведение культурно – массовых мероприятий».

По услуге **«Организация деятельности клубных формирований самодеятельного народного творчества» и «Организация и проведение культурно – массовых мероприятий»** в опросе приняли участие **790 респондентов**, из них:

мужчин – 221 (27,9% от числа опрошенных);  
женщин – 569 (72,1 % от числа опрошенных).

По возрастному составу наибольшее количество опрошенных в возрасте:  
старше 50 лет – 281 (35,6%);  
от 18 до 35 лет – 277 (35,1%);  
от 36 до 50 лет – 232 (29,3%).

Среднее образование имеют 287 (36,3%) респондентов, средне специальное – 368 (46,6%), высшее – 135 респондентов (17,1%)

На вопрос анкеты **«Посещаете ли вы (и как часто) учреждения культуры?»** респонденты ответили:

- да часто – 581 (73,5%);
- да редко – 184 (23,3%);
- нет, не посещаю – 25 (3,2%)

На второй вопрос анкеты **«Из каких источников Вы получаете информацию о предстоящих мероприятиях?»** респонденты ответили:

- Официальный сайт МАУК «Центр культуры и досуга Ишимского района» - 273 (34,6%);
- Официальные группы учреждения культуры Одноклассники, VK – 467 (59,1%);
- Средства массовой информации (печать, TV, афиша) – 307 (38,9%);
- Другое: пригласительные билеты, личное приглашение культурного организатора – 55 (7%)

*На данный вопрос можно было выбрать несколько ответов.*

На вопрос **«Знакомы ли вы с проектом «Пушкинская карта?»** большая часть респондентов ответила «да» - 654 (83%), «нет» - 136 (17%).

**Знаете ли Вы, что можно приобрести билеты по «Пушкинской карте» на мероприятия для молодежи в возрасте с 14 до 22 лет включительно, проводимые в Ишимском РДК:** «да» - 670 (84,8%), «нет» - 120 (15,2%).

На вопрос: **«Как, по вашему мнению, изменилось качество культурно – досуговой жизни вашего населенного пункта за последний год?»**

- Стало заметно лучше – 575 (72,8%);



- Немного улучшилось, но не существенно – 151 (19,1%);
- В целом ничего не изменилось – 64 (8,1%);
- **«Как вы оцениваете качество проведения мероприятий?»**
- «Отлично, все устраивает» - ответили 487 респондентов (61,6%);
- «в целом все хорошо» – 256 (32,5%);
- «удовлетворительно» – 47 (5,9%).

На вопрос **«Укажите, какие, по Вашему мнению, культурно-досуговые мероприятия должны проходить чаще»**

- Концерты, фестивали – 366 (46,3%);
- Выставки – 162 (20,5%);
- Народные гуляния – 202 (33,8%);
- Молодежные вечеринки – 245 (31%);
- Мастер – классы – 174 (22%);
- Детские праздники и конкурсы – 195 (24,7%).

*На данный вопрос можно было дать несколько ответов.*

Из 790 респондентов **принимают участие в онлайн мероприятиях на сайте учреждения** 327 респондент (41,4%), не принимают участие 463 респондентов (58,6%)

Большая часть респондентов, а это 555 человека (70,3%) **оценивают работу учреждений культуры Ишимского района**

226 респондентов (28,6%) - на «5»;

9 респондентов (1,1%) - на «4»;

9 респондентов (1,1%) - на «3»;

На вопрос **«Устраивает ли Вас режим работы учреждения культуры?»** большая часть опрошенных ответила «да» - 665 (84,2%);

«не совсем» - 97 (12,3%);

«нет» - 28 (3,5%).

Техническое состояние оснащения в учреждении, предоставляемом услугу как «отличное» оценили 335 (42,4%) опрошенных;

«хорошее» – 375 (47,5%);

другое (не удовлетворены техническим состоянием оснащения в учреждении, предоставляемом услугу) – 80 (10,1%).

**Удовлетворены компетентностью сотрудников учреждения культуры, в котором осуществляется предоставление услуги – 790 (100%) опрошенных, не удовлетворены – 0 (0 %) опрошенных.**

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы учреждений культуры Ишимского района, что выражено в удобном режиме работы, и в качестве обслуживания в целом.

Таким образом, качество оказываемых учреждениями культуры Ишимского района муниципальных услуг можно признать удовлетворительным.

**Генеральный директор  
МАУК «ЦКД Ишимского района»**



**О.В.Майорова**