**Результаты**

**мониторинга «Ваше мнение о деятельности нашего учреждения»**

**за 2016 год.**

**Наименование учреждения: детская библиотека им. Гайдара МБУК «Библиотечное объединение» Новотитаровского с/п**

**Дата проведения мониторинга: с января 2016 г. по декабрь 2016 г.**

**Ответственный за проведение мониторинга: Тяпкина Елена Александровна 8616243336**

( Ф.И.О. должность, тел.)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Возраст анкетируемых читателей** | **Всего читателей, принявших участие в мониторинге** | **Пол** | | **Частота посещения библиотеки** | | | | **В какой мере Вы удовлетворены работой нашего учреждения** | | | |
| **Муж.** | **Жен.** | **Почти каждый день** | **Примерно 1 раз в неделю** | **2-3 раза в месяц** | **2-3 раза в год** | **Полностью удовлетворён** | **В основном удовлетворён** | **В основном не удовлетвор.** | **Полностью не удовлетворён** |
| **до 14 лет** | **43** | **15** | **28** | **3** | **12** | **23** | **5** | **36** | **7** |  |  |
| **Руководит. дет. чт.** | **5** | **-** | **5** | **-** | **2** | **2** | **1** | **4** | **1** |  |  |
| **Всего** | **48** | **15** | **33** | **3** | **14** | **25** | **6** | **40** | **8** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Возраст анкетируемых читателей** | **Какие услуги, предоставляемые нашим учреждением, для Вас наиболее полезны (востребованы)?** | | | | | | |
| **Выдача, подбор книг** | **Индивидуаль -**  **ное информир.**  **по выбранной**  **теме** | **Пользование справочно-поисковым материалом** | **Выполнение справок по темам** | **Пользование периодическими изданиями** | **Проведение массовых мероприя-**  **тий** | **Ксерокопирование** |
| **до14 лет** | **36** | **13** |  | **32** | **43** | **12** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Руковод. дет. чт.** | **2** | **2** |  | **1** | **5** | **3** |  |
| **Всего** | **38** | **15** |  | **33** | **48** | **15** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Возраст анкетируемых читателей** | **Каких услуг в нашем учреждении лично Вам недостаёт?** | | | | | | |
| **Интер нета** | **Ксерокопирования** | **Новых книг** | **Периодических изданий** | **Работа на компьютере** | **Открытого доступа к основному фонду** | **Всего хватает** |
| **до 14 лет** | **26** | **-** | **13** | **-** | **17** | **-** | **12** |
| **Руков. дет. чт.** | **-** | **-** | **2** | **-** | **-** | **-** | **3** |
| **Всего** | **26** | **-** | **15** | **-** | **17** | **-** | **15** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Возраст анкетируемых читателей** | **Встречи с интересными людьми** | **Назовите, пожалуйста, те мероприятия нашего учреждения, которые лично Вам понравились больше всего** | | | | | | |
| **Дискуссионные** | **По продвижению книги и чтения** | **По духовно-нравственному воспитанию** | **По героико-патриотическому воспитанию** | **По правовой тематике** | **Семейные мероприятия** | **Профилактика здорового образа жизни** |
| **до-14 лет** | **7** | **3** | **32** | **12** | **13** | **3** | **2** | **3** |
| **Руковод. дет. чт.** | **2** |  |  |  | **3** |  |  | **1** |
| **Всего** | **9** | **3** | **32** | **12** | **16** | **3** | **2** | **4** |

**Итоги оценки качества предоставления муниципальных услуг и рекомендации по устранению выявленных недостатков МБУК «Библиотечное объединение» Новотитаровского сельского поселения, выявленные в анкетах по изучению мнения населения Новотитаровского сельского поселения Динского района.**

В соответствии с приказом отдела культуры МО Динской район от 25.12.2014 года № 136 «О проведении мониторинга качества оказания муниципальных услуг и выполнения муниципального задания», письма ГБУК КК «Краснодарская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» от 16.01.2015г.№10 «О внедрении Модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки», одним из пунктов которого является количество удовлетворённых качеством услуг в библиотеках Новотитаровского сельского поселения в январе – декабре 2016 года проведено анкетирование населения по изучению мнения о качестве оказания муниципальных услуг за 2016 год.

Изучение мнения осуществлялось библиотеками МБУК «Библиотечное объединение» Новотитаровского сельского поселения, предоставляющими муниципальные услуги непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг согласно анкеты, также бланк анкеты можно было распечатать с сайта Новотитаровского сельского поселения и выразить свое мнение.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

1. В какой мере вы удовлетворены работой нашего учреждения?

2. Мероприятия, которые понравились больше всего.

3. Какие услуги наиболее полезны для Вас?

4. Каких услуг недостает?

5. Частота посещения учреждения.

6. Ваш пол и возраст.

Анализ анкет, предоставленных библиотекой им. Гайдара:

В опросе приняло участие 48 человек, зарегистрированных на декабрь 2016 года в библиотеке.

До начала заполнения анкеты опрашиваемые были предупреждены о праве не отвечать на любой из вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество.

Свои персональные данные указали более 50% респондентов.

Общая информация о возрасте, поле опрашиваемых распределилась следующим образом:

Мужчин – 15

Женщин – 33

Возраст опрашиваемых от 13 до 55 лет.

1. На первый вопрос анкеты: «В какой мере вы удовлетворены работой нашего учреждения?», получаем следующие результаты: считают, что обслуживание в библиотеке их полностью удовлетворяет – более 21 %, остальных – удовлетворяет. Недовольных работой и графиком нет. График работы - удовлетворяет полностью.

2. На вопрос «Назовите, пожалуйста, то мероприятие, которое Вам лично понравилось больше всего», были получены следующие ответы.

Большинство людей узнает о мероприятиях непосредственно от работников, часть читает объявления на информационной витрине в библиотеке и афишах, и малая часть из информации, размещенной на сайте. Мероприятия нравятся, библиотеку в станице знают, на мероприятия с удовольствием ходят. Мероприятия, оставившие след в памяти: цикл мероприятий по героико-патриотическому и духовно-нравственному воспитанию, велопробег, библиосумерки, Рождественские посиделки, короткие информинутки к знаменательным и памятным датам, информационные выставки, профилактика здорового образа жизни.

3. На вопрос: «Какие услуги Вам наиболее полезны?», респонденты ответили, что наиболее востребованной по-прежнему является услуга по рекомендации и подбору литературы по различным направлениям, подбор литературы в помощь учащимся, информационная услуга, довольны подбором периодических изданий на любой вкус – большинство опрашиваемых, проведением мероприятий по продвижению литературы и чтения.

4. На вопрос: «Каких услуг недостает?», респонденты ответили: «Интернета и возможности работы на компьютере».

5. На вопрос «Как часто Вы посещаете библиотеку?», получили следующие результаты:

6 человек 2-3 раза в год, 25 человек 2-3 раза в месяц, 14 человек 1 раз в неделю, почти каждый день 3 чел. Эти данные подтверждены годовой отчетностью библиотеки.

Из полученных данных проведенного опроса можно сделать следующие выводы:

- библиотеку посещают в большинстве своем девочки, потому что мальчики пользуются чтением книг в компьютере в домашних условиях. Также молодое поколение активно использует в быту различные электронные гаджеты, потому что не имеют желания ходить в библиотеки за художественной литературой, многие приходят только на мероприятия или за учебной литературой. Руководители детского чтения приходят за литературой для своих детей, для себя берут книги и журналы с рекомендациями педагогов и психологов.

- мнение читателей о качестве предоставления муниципальных услуг библиотекой им. Гайдара Новотитаровского сельского поселения: работу можно признать удовлетворительной.

По результатам анкетирования выявлены следующие направления в работе по улучшению предоставления качественных муниципальных услуг:

1. Приобретение современной литературы для подростков, с учетом их интересов, жанровых предпочтений и любимых писателей (книги издательства «Самокат» и лауреаты детских премий им. Г. Х. Андерсена, А. Линдгрен, «Заветной мечты» и «Книгуру», произведения из серии «Только для девочек»).

2. Создание комфортности для получения качественных услуг населением.

3. Создание единого информационного пространства в библиотеке.

4. Поддерживать содержательность работы учреждения на достигнутом уровне и учитывать мнение читателей.