

**ИТОГИ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ БИБЛИОТЕЧНОГО, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ХАНТЫ – МАНСИЙСКОГО РАЙОНА  
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**

**ЗА 2018 ГОД**

**Основание: Приказ № 05/1-о.д. от 09.01.2019 г.**

Цель исследования – оценка общей удовлетворенности граждан качеством оказания муниципальных услуг в библиотеках населенных пунктов Ханты-Мансийского района.

Исследовательские мероприятия:

Объект исследования – население Ханты-Мансийского района, обратившееся за муниципальной услугой в библиотеку в период с января по декабрь 2018 года.

Опрашивались граждане различных социально-демографических групп и слоев, в возрасте от 18 лет и старше.

Метод исследования – самостоятельное заполнение респондентом формализованной анкеты.

В анкетировании приняло участие 350 респондентов. В целом удовлетворенность населения в сфере предоставления муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания составила 96,3%.

**Результат анкетирования в разрезе вопросов:**

<p><b>1. Пол</b> Ж – 233 М - 117</p>	<p><b>2. Возраст:</b> 18-29 лет - 71 чел. 30-39 лет – 94 чел. 40-49 лет – 79 чел. 50-59 лет – 51 чел. Свыше 60 лет – 55 чел.</p>
<p><b>3. Образование</b> Неполное - 27 Среднее - 49 Средне – спец.(техническое) – 146 Неоконченное высшее - 27 Высшее-101</p>	<p><b>4. Вид деятельности</b> Руководитель – 11 чел. Специалист - 78 чел. ИП - 9 чел. Служащий - 38 чел. Пенсионер – 98 чел. Рабочий – 51 чел. Учащийся, студент-35 чел. Безработный, домохозяйка - 30 чел.</p>
<p><b>5. Сколько раз обращались для получения услуги?</b> 1-2 раза -51 чел. 3 раза – 36 чел.</p>	<p><b>6. Сколько времени потратили в очереди</b> До 10 мин – 334 чел. От 10 до 20 мин – 16 чел.</p>

4 и более – 263 чел.	Более 20 мин. – 0 чел.
<b>7. Знаете ли Вы, что в библиотеке функционирует Центр общественного доступа (ЦОД)?</b> Да – 332 чел. Нет – 18 чел. Знаю, но ни разу не обращался(ась) – 22 чел.	<b>8. Если обращались, то оцените удовлетворяет ли Вас качество предоставления услуги ЦОД</b> Да – 344 чел. Нет – 6 чел.
<i>Удовлетворенность качеством предоставления услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей (вопросы с 9 по 14): 96,3%</i>	
<b>9. Удовлетворяет ли Вас график работы учреждения?</b> да – 339 (96,8%) нет – 11 чел.	<b>10. Удовлетворяет ли Вас деятельность и доступность информация о порядке предоставления услуги?</b> да – 334 (95,4%) нет – 16 чел.
<b>11. Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги?</b> да – 350 (100%) нет – 0 чел.	<b>12. Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы?</b> да – 340 (97,1%) нет – 10 чел.
<b>13. Удовлетворены ли Вы оснащением места получения услуги?</b> да – 319 (91,1%) нет – 31 чел.	<b>14. Удовлетворяет ли Вас территориальная доступность, размещение учреждения, предоставляющего услугу?</b> да – 321 (91,7%) нет – 29 чел.
<b>15. Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги в целом?</b> да – 344 (98,3%) нет – 6 чел.	<b>16. Приходилось ли жаловаться на качество предоставляемой услуги (причина)</b> да – 0 нет – 350 чел. (100%)