**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 2015 ГОД**

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 2015 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 304 человека. В целом удовлетворенность населения в сфере предоставления муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания составила 95%.

Результат анкетирования в разрезе вопросов.

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Пол**  Ж – 216/ М.- 88 | **6. Сколько времени потратили в очереди**  До 10 мин – 271 чел.  От 10 до 20 мин – 33 чел. |
| **2. Возраст:**  18-29 лет -73 чел.  30-39 лет – 75 чел.  40-49 лет – 72 чел.  50-59 лет – 52 чел.  Свыше 60 лет – 32 чел | **7. Откуда получили информацию о ЦОД**  От библиотекаря – 244 чел.  СМИ – 38 чел.  От знакомых – 22 чел. |
| **3. Образование**  Неполное -67  Среднее -43  Средне – спец. – 117  Незак. высшее-10  Высшее-67 | **8. Приходилось ли жаловаться на качество предоставляемой услуги (причина)**  Нет – 297 чел.  Да – 7 чел. (низкая скорость интернета) |
| **4. Вид деятельности**  Руководитель – 9 чел.  Специалист -34 чел.  ИП -8 чел.  Служащий -69 чел.  Пенсионер – 64 чел.  Рабочий – 53 чел.  Учащийся, студент-28 чел.  Безработный, домохозяйка - 39 чел. | **9. Удовлетворенность предоставлением услуги**  **- Удовлетворяет ли Вас график работы учреждения**  да –297 (97,7%)  нет – 7 чел  **- Удовлетворяет ли Вас деятельность и доступность информации о порядке предоставления услуги**  да - 272 чел. (89,5%)  нет – 32 чел.  **- Удовлетворяет ли Вас сроки получения услуги?**  да – 293 чел (96,4%)  нет – 11 чел.  **- Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на ваши вопросы?**  да -290 чел (95,3%)  нет – 14 чел.  **- Удовлетворены ли Вы оснащением места получения услуги?**  да –288 чел.(94,7%)  нет –16 чел.  **- Удовлетворяет ли Вас территориальная доступность, размещение учреждения, предоставляющего услугу?**  да – 292 чел. (96,1%)  нет – 12 чел.  - **Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги в целом?**  да – 285 чел. (93,8%)  нет – 19 чел. |
| **5.** **Сколько раз обращались для получения услуги**  1-2 раза -37 чел  3 раза – 28 чел  4 и более – 239 чел. |  |