

**ИТОГИ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО
ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ БИБЛИОТЕЧНОГО, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ХАНТЫ-МАНСЙСКОГО РАЙОНА
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»
ЗА 2021 ГОД**

Основание: Приказ №1-о.д. от 26.01.2022г.

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 2021 года.

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

Метод исследования – самостоятельное заполнение респондентов формализованной анкеты.

В анкетировании принято участие 350 респондентов. В целом удовлетворенность населения в сфере предоставления муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания составила 96,6%.

Результат анкетирования в разрезе вопросов:

1. Пол Ж – 258 М – 92	2. Возраст 18-29 лет – 70 чел. 30-39 лет – 62 чел. 40-49 лет – 57 чел. 50-59 лет – 85 чел. Свыше 60 лет – 76 чел.
3. Образование Неполное – 26 чел. Среднее – 75 чел. Средне-спец.(техническое) – 133 чел. Неоконченное высшее – 38 чел. Высшее – 78 чел.	4. Вид деятельности Руководитель – 7 чел. Специалист – 76 чел. ИП – 3 чел. Служащий – 45 чел. Пенсионер – 110 чел. Рабочий – 62 чел. Учашийся, студент – 12 чел. Безработный, домохозяйка – 35 чел.

<p>5. Сколько раз обращались для получения услуги? 1-2 раза – 38 чел. 3 раза – 52 чел. 4 и более 260 чел.</p>	<p>6. Сколько времени потратили в очереди До 10 мин – 313 чел. От 10 до 20 мин - 24 чел. Более 20 мин. – 13 чел.</p>
<p>7. Знаете ли Вы, что в библиотеке функционирует Центр общественного доступа (ЦОД)? Да – 338 чел. Нет – 4 чел. Знаю, но ни разу не обращался(ась) – 8 чел.</p>	<p>8. Если обращались, то оцените удовлетворяет ли Вас качество предоставления услуги ЦОД Да – 346 чел. Нет – 4 чел.</p>
<p><i>Удовлетворенность качеством предоставления услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей (вопросы с 9 по 14) 97,4%</i></p>	
<p>9. Удовлетворяет ли Вас график работы учреждения? да – 340 чел. (97,1%) нет – 10 чел.</p>	<p>10. Удовлетворяет ли Вас деятельность и доступность, информация о порядке предоставления услуги? да – 349 чел. (99,7%) нет – 1 чел.</p>
<p>11. Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги? да – 350 чел. (100%) нет – 0 чел.</p>	<p>12. Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы? да – 338 чел. (96,6%) нет – 12 чел.</p>
<p>13. Удовлетворены ли Вы оснащением места получения услуги? да – 320 чел. (91,4%) нет – 30 чел.</p>	<p>14. Удовлетворяет ли Вас территориальная доступность, размещение учреждения, предоставляющего услугу? да – 338 чел. (96,6%) нет – 12 чел.</p>
<p>15. Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги в целом? да – 345 чел. (98,5%) нет – 5 чел.</p>	<p>16. Приходилось ли жаловаться на качество предоставляемой услуги (причина) да – 0 чел. нет – 350 чел. (100%)</p>