

**Итоги социологического опроса пользователей
МАУК «Централизованная библиотечная система»
за второе полугодие 2016 года.**

В соответствии с постановлением администрации города от 17.09.2012 г. № 222-па «Об утверждении порядка изучения мнения населения города Пыть-Ях о качестве оказания муниципальных услуг» был проведен опрос населения о качестве предоставления муниципальных услуг.

Цель анкетирования: определение качества предоставления муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

Анкета состояла из 6 вопросов. В анкетировании приняли участие 220 совершеннолетних респондентов:

На 1-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы возможностью получения справочной информации об услугах, предоставляемых библиотекой (на сайте и стендах учреждения, при личном контакте со специалистами библиотеки)?»

- 83 % - да, в полной мере;
- 9 % - не в полной мере;
- 7 % - затрудняются ответить;
- 1 % - нет.

На 2-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы обслуживанием в библиотеке?»

- 89 % - да, в полной мере;
- 8 % - затрудняются ответить;
- 3 % - не в полной мере.

На 3-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы графиком работы библиотеки?»

- 88 % - да, в полной мере;
- 7 % - затрудняются ответить;
- 5 % - не в полной мере.

На 4-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы компетентностью сотрудников библиотеки?» респонденты ответили:

- 88 % - да, в полной мере;
- 8 % - затрудняются ответить;
- 4 % - не в полной мере.

На 5-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы результатами предоставляемой услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (качество предоставления информации в электронном каталоге, качество работы с посетителями по подбору литературы и работы в справочно-поисковых системах сети Интернет, качество обучения населения компьютерной грамотности,

проведение мероприятий)?»

- 72 % - да, в полной мере;
- 20 % - затрудняются ответить;
- 7 % - не в полной мере;
- 1 % - нет.

На 6-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы состоянием материально-технической базы МАУК «Централизованная библиотечная система»?»

- 66 % - да, в полной мере;
- 16 % - не в полной мере;
- 15 % - затрудняются ответить;
- 3 % - нет.

№	Наименование услуги	Наименование учреждения	Количество человек учувствовавших в анкетировании	% удовлетворенных услугой	% неудовлетворенных услугой	% затруднившихся ответить
1.	«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	220	88	1	11

Анкетирование показало, что пользователи достаточно высоко оценивают деятельность библиотек.

Деятельность библиотек города соответствует требованиям и информационным потребностям населения.