

**Итоги социологического опроса пользователей
структурных подразделений
«Централизованная библиотечная система» и «Краеведческий экомузей»
МАУК «Культурный центр: библиотека-музей»
за второе полугодие 2018 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 муниципальных услуг.

Структурное подразделение
«Централизованная библиотечная система»

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)?»

- 95 % - да, в полной мере;
- 5 % - затрудняются ответить.

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

- 97 % - да, в полной мере;
- 3 % - затрудняются ответить.

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

- 93 % - да, в полной мере;
- 3 % - не в полной мере;
- 4 % - затрудняются ответить.

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

- 95 % - да, в полной мере;
- 5 % - затрудняюсь ответить.

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)?»

- 96 % - да, в полной мере;
- 3 % - затрудняюсь ответить;
- 1 % - не в полной мере.

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

- 83 % - да, в полной мере;
- 5 % - не в полной мере;
- 12 % - затрудняюсь ответить.

№	Наименование услуги	Наименование учреждения	Количество человек участвовавших в анкетировании	% удовлетворенных услугой	% неудовлетворенных услугой	% затруднившихся ответить
1.	«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей» структурное подразделение «Централизованная библиотечная система»	220	94	0	6

Анкетирование показало, что пользователи достаточно высоко оценивают деятельность библиотек.

Деятельность библиотек города соответствует требованиям и информационным потребностям населения.

Структурное подразделение «Краеведческий экомузей»

Определение качества предоставления муниципальных услуг: **«Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций в стационаре, вне стационара».**

Анкета состояла из 6 вопросов. В анкетировании приняли участие 60 совершеннолетних респондентов:

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

- 99 % - да, в полной мере;
- 0 % - нет;
- 0 % - не в полной мере;

- 1 % - затрудняюсь ответить.

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

- 98 % - да, в полной мере;
- 1 % - нет;
- 1 % - не в полной мере;
- 0 % - затрудняются ответить.

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

- 93 % - да, в полной мере;
- 0 % - нет;
- 3 % - не в полной мере;
- 4 % - затрудняются ответить.

На 4-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы компетентностью сотрудников музея?»

- 100 % - да, в полной мере;
- 0 % - нет;
- 0 % - не в полной мере;
- 0 % - затрудняюсь ответить.

На 5-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы результатами предоставляемой услуги: Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций (в стационаре и вне стационара) «качество проведения экскурсии, проведение мероприятий, практических занятий по декоративно-прикладному искусству)?»

- 92 % - да, в полной мере;
- 0 % нет;
- 2 % - не в полной мере;
- 6 % - затрудняюсь ответить.

На 6-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы состоянием материально-технической базы МАУК «Культурный центр: библиотека-музей» структурное подразделение «Краеведческий экомузей»?»

- 95 % - да, в полной мере;
- 0 % нет;
- 2 % - не в полной мере;
- 3 % - затрудняюсь ответить;

№	Наименование услуги	Наименование учреждения	Количество человек учувствовавших в анкетировании	% удовлетво- ренных услугой	% неудовлет- воренных услугой	% затруднив- шихся ответить
1.	«Публичный показ музейных предметов и	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный	60	96	0	4

	музейных коллекций в стационаре и вне стационара»	центр: библиотека-музей» структурное подразделение «Краеведческий экомузей»				
--	---	---	--	--	--	--

Анкетирование показало, что посетители высоко оценивают качество предоставления муниципальной услуги: «Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций в стационаре, вне стационара».

Деятельность музея города Пыть-Ях соответствует потребностям населения в музейных услугах, в развитии духовного потенциала граждан.

Гл. библиотекарь
Отдела методической и инновационной работы

Т. В. Мосунова