

**Итоги социологического опроса пользователей
структурных подразделений
«Централизованная библиотечная система» и «Краеведческий экомузей»
МАУК «Культурный центр: библиотека-музей»
за второе полугодие 2021 года.**

В соответствии с постановлением администрации города от 17.09.2012 № 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)?»

- 97 % - да, в полной мере;
- 1 % - не в полной мере;
- 2 % - затрудняются ответить.

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

- 99 % - да, в полной мере;
- 1 % - затрудняются ответить.

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

- 98 % - да, в полной мере;
- 2 % - затрудняются ответить.

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

- 99 % - да, в полной мере;
- 1 % - 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)?»

- 92 % - да, в полной мере;
- 8 % - затрудняюсь ответить.

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

- 82 % - да, в полной мере;
- 4 % - не в полной мере;
- 14 % - 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	95	0	5

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 стендах учреждения, при личном контакте со специалистами музея)?»

- 82 % - да, в полной мере;
- 1% - нет
- 2% - не в полной мере;
- 15 % - затрудняются ответить.

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

- 92 % - да, в полной мере;
- 1% - не в полной мере;
- 7 % - затрудняются ответить.

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

- 60 % - да, в полной мере;
- 2% - нет;
- 8% - не в полной мере;
- 30 % - затрудняются ответить.

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

- 94 % - да, в полной мере;
- 6 % - затрудняются ответить.

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

- 97 % - да, в полной мере;
- 3% - Не в полной мере.

На 6-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы состоянием материально-технической базы Краеведческого экомuzeя?»

- 94 % - да, в полной мере;
- 3% - Нет
- 3% - Не в полной мере.

№	Наименование услуги	Наименование учреждения	Количество человек, участвовавших в анкетировании	% удовлетворенных услугой	% неудовлетворенных услугой	% затруднившихся ответить
1.	«Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций в стационаре и вне стационара»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей» структурное подразделение «Краеведческий экомuzeй»	60	89	1	10

Анкетирование показало, что посетители достаточно высоко оценивают деятельность музея.

Деятельность музея соответствует требованиям и информационным потребностям населения.