

Информация
по изучению мнения населения
о качестве оказания муниципальных услуг
предоставляемых МАУК «Культурный центр: библиотека-музей»
за первое полугодие 2022 года.

В соответствии с распоряжением администрации города от 15.02.2022 № 214-ра «Об изучении мнения населения города Пыть-Яха о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями культуры и спорта» был проведен опрос населения о качестве предоставления муниципальных услуг.

Структурное подразделение
«Централизованная библиотечная система»

Определение качества предоставления муниципальной услуги **«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».**

Анкета состояла из 7 вопросов. В анкетировании приняли участие 220 совершеннолетних респондентов:

На 1-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы возможностью получения справочной информации об услугах, предоставляемых библиотекой (сайт, информационный стенд учреждения, личный контакт со специалистами библиотеки)»

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

На 2-й вопрос: «Из каких источников Вы получаете информацию о мероприятиях библиотеки?»

- 49 % - афиша и другая печатная реклама (буклет, флаер, информационная листовка и пр.);
- 49 % - интернет-источники (социальные сети, сайт администрации города, сайт учреждения и пр.)
- 2 % - информируют сотрудники учреждения, друзья, соседи, знакомые.

На 3-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы обслуживанием в библиотеке?» респонденты ответили:

- 100 % - да, в полной мере.

На 4-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы графиком работы библиотеки?»

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

На 5-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы компетентностью сотрудников библиотеки?»

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

На 6-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;
- 4 % - затрудняюсь ответить.

На 7-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы состоянием материально-технической базы библиотеки?»

- 92 % - да, в полной мере;
- 4 % - не в полной мере;
- 4 % - 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»	МАУК «КЦ: библиотека-музей» «Централизованная библиотечная система»	220	98	0	2

Анкетирование показало, что пользователи высоко оценивают деятельность библиотек.

Деятельность библиотек города соответствует требованиям и информационным потребностям населения.

Структурное подразделение «Краеведческий экомузей»

Анкета состояла из 7 вопросов. В анкетировании приняли участие 60 совершеннолетних респондентов:

На 1-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы возможностью получения справочной информации об услугах, предоставляемых музеем (сайт, информационный стенд учреждения, личный контакт со специалистами музея)?»

- 70 % - да, в полной мере;
- 3 % - нет;
- 14 % - не в полной мере;
- 13 % - затрудняются ответить.

На 2-й вопрос: «Из каких источников Вы получаете информацию о мероприятиях музея?»

- 17 % - афиша и другая печатная реклама (буклет, флаер, информационная листовка и пр.);
- 83 % - интернет-источники (социальные сети, сайт администрации города, сайт учреждения и пр.)

На 3-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы обслуживанием в музее?»

- 87 % - да, в полной мере;
- 2 % - нет;
- 4 % - не в полной мере;
- 7 % - затрудняются ответить.

На 4-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы графиком работы музея?»

- 84 % - да, в полной мере;
- 3 % - нет;
- 10 % - не в полной мере;
- 3 % - затрудняются ответить.

На 5-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы компетентностью сотрудников музея?» респонденты ответили:

- 85 % - да, в полной мере;
- 2 % - не в полной мере;
- 13 % - затрудняются ответить.

На 6-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?»

- 77 % - да, в полной мере;
- 5 % - нет;
- 2 % - не в полной мере;
- 16 % - затрудняются ответить.

На 7-й вопрос: «Удовлетворены ли Вы состоянием материально-технической базы музея?»

- 65 % - да, в полной мере;
- 7 % - нет;
- 12 % - не в полной мере;
- 16 % - затрудняются ответить.

№	Наименование Услуги	Наименование учреждения	Количество человек учувствовавших в анкетировании	% удовлетворенных услугой	% неудовлетворенных услугой	% затруднившихся ответить
1.	«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»	МАУК «КЦ: библиотека-музей» «Краеведческий экомузей»	60	85	3	12

Анкетирование показало, что посетители достаточно высоко оценивают деятельность музея.

Деятельность музея соответствует требованиям и информационным потребностям населения.

Главный специалист
Сектора маркетинговых коммуникаций
Общего отдела

Т. В. Мосунова