

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУК «ЦБС»
г. Воронежа

_____ **Смычникова В. И.**
« _____ » _____ **2013 г.**

ПРОТОКОЛ

СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

**Мониторинг качества муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей
библиотек», оказываемой муниципальным бюджетным учреждением культуры
городского округа город Воронеж
"Централизованная библиотечная система"**

ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Сроки проведения: 17 декабря – 23 декабря 2013 г.

Цель исследования: определить степень удовлетворенности граждан городского округа г. Воронеж качеством предоставления муниципальной услуги.

Объект исследования: посетители 10 библиотек – филиалов (№ 1, 4 им. Е.Исаева, 6, 9 им. А.Жигулина, 19 им. А.Прасолова, 20, 27, 39 им. А.Н.Корольковой, ЦГБ им. А.Платонова, ЦГДБ им. С.Маршака)

Метод сбора информации: опрос в местах предоставления услуг (в библиотеках).

Объем выборки: 114 человек.

ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Таблица 1

Возрастной состав опрошенных

до 25 лет	от 25 до 45 лет	свыше 45 лет
27 24%	40 35%	46 40%

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОСТАВЩИКОМ
УСЛУГИ**

1) Удовлетворенность графиком работы библиотеки

Таблица 2

Да	114 100%
Нет	0

**2) Удовлетворенность состоянием материально – технической базы библиотеки, её
внешним видом и внутренним оснащением.**

Таблица 3

Да	109 96%
Нет	5 4%

3) Удовлетворенность состоянием электронного каталога библиотеки, его наполняемостью, системой поиска

Таблица 4

Да	97 85%
Нет	7 6%
Затруднились с ответом	10 9%

4) Удовлетворенность качеством Интернет – услуг в библиотеке

Таблица 5

Да	93 82%
Нет	17 15%
Затруднились с ответом	4 3%

5) Удовлетворенность уровнем профессиональных знаний специалистов библиотеки

Таблица 6

Да	114 100%
Нет	0

6) Удовлетворенность результатом предоставления услуги

Таблица 7

Да	111 97%
Нет	3 2,6%

Вывод:

1. Значительное количество пользователей муниципальных библиотек (94%) не испытывают проблем при получении муниципальной услуги.
2. Уровень удовлетворенности пользователей муниципальных библиотек взаимодействием с сотрудниками – высокий (100%)
3. В качестве проблем, возникших при получении услуги, 15% отметили: недостаточное качество Интернет – связи и неизбежный в нынешних условиях существования библиотек контент-фильтр NetPolice Pro, ограничивающий доступ к запрещённым сайтам.
4. 12% респондентов затруднились с ответами на вопросы о состоянии электронного каталога и качества Интернет – услуг.
5. остальные замечания носят субъективный характер (отмена паспорта при регистрации, организация транспортного маршрута до библиотеки).

Проведенное исследование показало востребованность библиотечных услуг со стороны жителей, а также высокий уровень удовлетворенности пользователей муниципальных библиотек качеством предоставляемой им услуги.

Исследование выявило важность для читателей наличия современных услуг, в свою очередь влияющих на качество библиотечного обслуживания. Отсюда ожидания по росту уровня технической оснащенности, доступности Интернета в библиотеках.

Необходимо подчеркнуть высокую социальную значимость и эффективность деятельности библиотек, которые зачастую становятся центрами семейного посещения, встреч молодежи и пенсионеров, организатором мероприятий. Многие пользователи проводят в библиотеках много времени. В связи с этим дана высокая оценка (100%) графикам работы библиотек и степени удобства их посещения.

Несмотря на повышение требовательности пользователей к отношению сотрудников, уровень профессиональных знаний специалистов библиотек был оценен очень высоко.

Заместитель директора МБУК "ЦБС" г. Воронежа

Г.В.Ушкова