УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУК «ЦБС»
г. Воронежа
_____ Смычникова В. И.
«_____» _____ 2015 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: 03 декабря – 18 декабря 2015 г.
Цель исследования: определить степень удовлетворенности граждан городского округа г. Воронеж качеством предоставления муниципальной услуги.
Объект исследования: посетители 4 библиотек – филиалов (№ 6, 20, ЦГБ им. А.Платонова, ЦГДБ им. С.Маршака)
Метод сбора информации: опрос в местах предоставления услуг (в библиотеках).
Объем выборки: 50 человек.

ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Таблица 1

Возрастной состав опрошенных

до 25 лет	от 25 до 45 лет	свыше 45 лет
14 28%	15 30%	21 42%

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОСТАВЩИКОМ УСЛУГИ

1) Удовлетворенность графиком работы библиотеки

Таблица 2

Да	**50 100%**
Нет	**0**

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

Таблица 3

Да	**37 74%**
Нет	**13 26%**

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

Таблица 4

Да	**45 90%**

Нет	**0**
Затруднились с ответом (не пользуются)	**5** **10%**

4) Удовлетворенность качеством Интернет – услуг в библиотеке

Таблица 5

Да	**45** **90%**
Нет	**0**
Затруднились с ответом (не пользуются)	**5** **10%**

5) Удовлетворенность уровнем профессиональных знаний специалистов библиотеки

Таблица 6

Да	**50** **100%**
Нет	**0**

6) Удовлетворенность результатом предоставления услуги

Таблица 7

Да	**49** **98%**
Нет	**1** **2%**

Вывод:

1. Значительное количество пользователей муниципальных библиотек (в среднем, 92%) не испытывают проблем при получении муниципальной услуги.
2. Уровень удовлетворенности пользователей муниципальных библиотек взаимодействием с сотрудниками – высокий (100%). Особенно отмечают профессиональные знания, культуру и внимание со стороны сотрудников библиотек.
3. В качестве проблем, возникших при получении услуги, 26% отметили недостаточное состояние материально – технической базы библиотеки, её внешний вид и внутреннее оснащение.
4. Качество Интернет – услуг и электронного каталога удовлетворительно оценили 90% опрошенных. 10% респондентов затруднились с ответами на вопросы о состоянии электронных ресурсов, т.к. не являются их пользователями.
5. 1 респондент высказал неудовлетворённость результатом предоставления услуги по причине «малого ассортимента журналов и новых книг».

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 посетителей наличия современного оснащения библиотек, укрепления их материально – технической базы и улучшения внешнего вида библиотечных помещений.

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