Результаты

социологического опроса пользователей муниципальной услуги: «Обеспечение библиотечного обслуживания» МУК «Централизованной библиотечной системы муниципального района «Петровск-Забайкальский район».

Социологический опрос пользователей ЦБС муниципального района проводился с 21 августа по 1 сентября 2017 года заведующими и библиотекарями библиотек - филиалов. В исследовании приняли участие всего: 14,7 % пользователей муниципальной услуги. Из них опрошено: дети в возрасте от 6 до 14 лет – 543 человека; юноши и девушки в возрасте от 14 до 24 лет – 465 человек; женщин – 694 человека; мужчин – 496 человек в возрасте от 24 лет до 75 лет.

Социальный статус участников исследования: учащиеся – 4,4 %; студенты ПУ – 1,8 %, ВУЗов – 0,6 %; рабочие – 2,3 %; служащие – 1,1 %; пенсионеры – 2,6 %; безработные -1,9 %.

Опрос населения проводился в форме анкетирования:

1. Считают достаточной официально распространяемую библиотекой информацию о порядке предоставления услуги: библиотечного обслуживания – 99 % опрошенных.
2. Режим работы библиотек ЦБС устраивает – 100 % опрошенных.
3. Считают комфортными условия, созданные в библиотеках – 99 % опрошенных, 1 %- затрудняются ответить.
4. Доброжелательными отношениями сотрудников библиотеки считают - 100% опрошенных.
5. Возможностью высказываться о качестве работы библиотеки пользовались – 99 % опрошенных.
6. С жалобами на качество предоставления услуги: библиотечного обслуживания обращались – 0 %опрошенных.
7. Качество предоставления услуги: библиотечного обслуживания оценено как «высокое» и «скорее высокое, чем низкое» - 98 % опрошенных.
8. Доступной услугу: библиотечного обслуживания для населения района считают: 99% опрошенных.
9. Возможностью повлиять на улучшение качества услуги: библиотечного обслуживания считают:

а) ужесточение контроля за деятельностью учреждения и сотрудников – 0 % опрошенных;

б) повышение профессионализма работников - 1% опрошенных;

в) внедрение новых форм предоставления услуги – 1 % опрошенных;

г) повышение комфортности предоставления услуги – 1 % опрошенных;

д) улучшение информированности потребителей – 1 % опрошенных.

Исходя из данных социологического исследования, более 99 % респондентов считают, что муниципальная услуга: «Обеспечение библиотечного обслуживания» МУК Централизованная библиотечная система муниципального района «Петровск Забайкальский район» удовлетворяет их потребности.

Услуга соответствует стандартам качества муниципальных услуг.

Директор ЦБС МР \_\_\_\_\_\_

Ладыгина В.Л.

Петровск-Забайкальский район»