

Итоги
анкетирования по изучению мнения населения
Николаевского сельского поселения,
Константиновского района, Ростовской области
о качестве оказания муниципальных услуг,
предоставляемых Муниципальным бюджетным учреждением
«Николаевская центральная библиотека»
в 2013 году

В соответствии с Постановлением Администрации Николаевского сельского поселения, Константиновского района, от 01.08.2012г. № 89. «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры» в ноябре – декабре 2013 года проведено анкетирование населения Николаевского сельского поселения по изучению мнения о качестве оказания муниципальных услуг за 2013 год.

Изучение мнения осуществлялось Муниципальным бюджетным учреждением «Николаевская центральная библиотека», предоставляющим муниципальные услуги непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг согласно анкеты (форма анкеты прилагается).

Муниципальное бюджетное учреждение «Николаевская центральная библиотека» включает в себя 4 структурных подразделения:

1. Николаевская центральная библиотека
2. Николаевская сельская детская библиотека
3. Мариинская сельская библиотека
4. Бежанская сельская библиотека

В опросе приняло участие 198 человек, из них мужчин – 49 человек (24,7% от числа опрошенных) женщин 149 человек (75,3% от числа опрошенных).

По возрасту: наибольшее количество опрошенных в возрасте от 15 до 17 лет – 26 (13,1%), в возрасте от 30 до 39 лет – 77 (38,8%), от 40 до 49 лет – 54 (27,3%), от 50 до 59 лет – 23 (11,7%), от 60 до 70 лет – 18 (9,1%)

В целом по обработанным данным уровень удовлетворенности потребителей составил от 75% до 90%.

Анализируя результаты проведения анкетирования населения о качестве оказания муниципальных услуг, необходимо отметить: достаточно высокую удовлетворенность населения результатами работы учреждений.

Работники МБУ НЦБ изучают общественное мнение используя форму наблюдения читательских интересов методом опроса и анкетирования с целью изучения мнения об эффективности предоставляемых услуг, о

совершенствовании дальнейшего их развития, об уровне и перспективах развития библиотечного обслуживания.

Оценивая комфортность условий в библиотеке, подавляющее большинство читателей считают, что здания учреждений требуют капитального либо текущего ремонта. Большинство опрошенных отметили, что мебель находится в удовлетворительном состоянии. Режим работы устраивает 96% опрошенных.

В целом читателями отмечена удовлетворительная организация работы библиотек поселения, что выражено в удобстве режима работы, в качестве обслуживания в целом. Оценка личностных и профессиональных качеств библиотекарей на хорошем уровне. Отрицательные моменты связаны с объективными недостатками в состоянии материально-технической базы: отсутствие компьютеров для общего пользования читателями. 90% опрошенных высказали обоснованные замечания по качественному составу фонда. Читатели хотят видеть более современный фонд, пополняемый новой литературой ежеквартально. Иметь возможность ознакомления с большим количеством периодической печати.

Анкета

**по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями культуры Николаевского сельского поселения
МБУ «Николаевская центральная библиотека» за 2013 год.**

1. Ф.И.О. опрошиваемого

Опрошено – 198 чел.

2. Возраст - 15-17 л. – 26 чел.

30-39 л. – 77чел.

40-49 л. – 54 чел.

50-59 л. – 23 чел.

60-70 л. – 18 чел.

3. Пол жен.-149

муж. - 49

4. Социальное положение Работ. – 126 чел.

Неработ. – 15 чел.

Пенсионер – 31 чел.

Учащийся – 26 чел.

ВОПРОСЫ:

(вариант ответа отметить знаком У или написать свой вариант ответа):

1. Как часто вы посещаете библиотеку?:

- один раз в неделю - 24 чел.

- два раза в неделю - 34 чел.

- два раза в месяц - 41 чел.

- свой вариант ответа - один раз в месяц – 91 чел.

постоянно – 6 чел.

2. Оцените качество услуг, предоставляемых библиотекой?

- очень хорошо - 131 чел.

- хорошо - 65 чел.

- удовлетворительно - 1 чел.

- плохо _____;

- очень плохо _____.

3. Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины:

- неудобный режим работы учреждения _____;

- грубость, невнимательность сотрудников _____;

- низкий профессионализм работников _____;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа _____;

- невозможность дозвониться до специалистов учреждения _____;

- неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-гигиеническое, пожарное) _____;

- плохое эстетическое оформление интерьера учреждения _____;
- другая причина - пополнить фонд новой литературой – 175 чел, отсутствие компьютеров для общего пользования читателями - 103

4. Ваша удовлетворенность состоянием здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги:

- здание требует капитального ремонта _____;
- здание требует текущего ремонта - 131 чел.
- учреждение культуры (помещения) в хорошем состоянии – 27 чел.
- учреждение культуры (помещения) в удовлетворительном состоянии - 40 чел.
- свой вариант ответа _____.

5. На Ваш взгляд, состояние мебели и др. учреждения находится в:

- удовлетворительном состоянии - 198 чел.
- отличном состоянии _____;
- неудовлетворительном состоянии _____;
- свой вариант ответа _____.

6. Имеете ли Вы возможность для получения справочной информации о мероприятиях, проводимых в библиотеке?

- да, я узнаю необходимую информацию у работников учреждения - 162 чел.
- да, я узнаю необходимую информацию из рекламы - 36 чел.
- свой вариант ответа _____.

7. Ваша удовлетворенность графиком работы учреждения:

- меня график работы учреждения полностью устраивает - 190 чел.
- меня график работы учреждения не устраивает - 8;
- свой вариант ответа _____.

8. Какую литературу Вы предпочитаете читать?

- классика - 19 чел.
- исторические романы – 14 чел.
- детективы - 34 чел.

- фантастика и приключения - 31 чел.
- женские романы - 64 чел.
- научно – популярная литература – 13 чел.
- периодические издания (журналы, газеты) – 23 чел.
- свой вариант ответа _____.

Благодарим за участие!