

**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 2015 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 декабре 2015 года проведено анкетирование населения Николаевского сельского поселения по изучению мнения о качестве оказания муниципальных услуг библиотеками за 2015 год.

Изучение мнения осуществлялось учреждениями культуры МБУ НЦБ предоставляющим муниципальные услуги непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг согласно анкеты (форма анкеты - приложение №1), содержание которой было согласовано с Главой Николаевского сельского поселения.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- частота посещаемости;
- удовлетворенность фондом библиотеки;
- потребность населения посещать интересующие их мероприятия;
- потребность населения к получению желаемых форм предоставления услуг;
- оценку работы учреждений.

В МБУ НЦБ входят 4 структурных подразделений:

1. Николаевская взрослая библиотека.
2. Николаевская детская библиотека.
3. Мариинская сельская библиотека.
4. Белянская сельская библиотека.

В опросе приняло участие 200 человек, что составляет 6,9% от всех читателей.

До начала заполнения анкеты опрашиваемые были предупреждены о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию, но подпись опрашиваемого обязательна.

Фамилию, имя, отчество указали 53% опрошенных.

Общая информация о возрасте, поле и социальном положении респондентов распределилась следующим образом:

- возраст опрошенных от 7 до 86 лет;
- мужчин – 79 человек, женщин – 121 человек;
- по социальному положению:
  - временно неработающие – 15 чел.
  - пенсионеры - 39 чел.
  - учащиеся, студенты - 107 чел.

служащие - 19 чел.  
рабочие - 20 чел.

Итого: 200 чел.

1. На первый вопрос анкеты **о частоте посещения библиотеки** за 2015 год респонденты ответили:

- а) один раз в неделю - 19 человек – 9,5%
- б) два раза в неделю - 101 человек – 50,5% (в большинстве школьники)
- в) два раза в месяц - 45 человек – 22,5%
- г) «свой вариант ответа» - 31 человек – 15,5%
- д) «нет ответа» - 4 человека – 2%

Из полученных данных можно сделать вывод, что 82,5% читателей посещают библиотеки ежемесячно. И это подтверждают цифры из годовой отчетности МБУ НЦБ. Так за 2015 год количество читателей 2905 человек, количество посещений – 33476 человек.

2. Отвечая на второй вопрос анкеты, большинство респондентов 72% неудовлетворенны **имеющимся фондом библиотек**, утверждая, что фонд устаревший, нужную информацию можно получить только при обращении в районную, либо областную библиотеки.

А 2 % (4 человека) не имеют ответа на поставленный вопрос.

**3. В третьем вопросе была поставлена цель узнать, какие формы массовой работы наиболее интересны читателям, в которых они бы хотели участвовать:**

Читатели хотели бы посещать- вечера встречи, викторины, беседы и другие – 36%.

А большинство – 64%, 128 человек – в ответе на вопрос не определились.

**4. На 4й вопрос анкеты – «Что бы Вы хотели увидеть нового в работе учреждения, Ваши пожелания?» определились такие пожелания:** новое здание библиотеки, много новых книг, читальный зал с компьютерами.

5. В пятом вопросе анкеты была поставлена цель оценить работу учреждений библиотеки. Получили следующие результаты:

- «отлично» - 0% или 0 человек,
- «хорошо» - 31,5% или 63 человека,
- «удовлетворительно» - 64% или 128 человек,
- «неудовлетворительно» - 0,0 % или 0 человек.
- «свой вариант ответа» - 4,5% или 9 человек.

Из полученных данных проведенного опроса можно сделать следующий вывод:  
- работа учреждений библиотеки Николаевского сельского поселения в 2015 году по мнению населения и качество предоставления муниципальных услуг удовлетворительно.

Но по результатам анкетирования выявлены следующие направления в работе по улучшению предоставления качественных муниципальных услуг:

- поддерживать содержательность работы учреждений и учитывая мнение населения по отдельным вопросам совершенствовать предоставление качества муниципальных услуг;
- обновление фонда производить ежегодно;
- прилагать необходимые усилия для обновления материально- технической базы учреждений с целью организации комфортного пребывания посетителей в учреждениях культуры.

## Приложение 1

### АНКЕТА

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями муниципального бюджетного учреждения  
«Николаевская центральная библиотека»  
Николаевского сельского поселения

1. Ф.И.О. опрашиваемого

\_\_\_\_\_ (по желанию)

2. Возраст \_\_\_\_\_

3. Пол \_\_\_\_\_

4. Социальное положение \_\_\_\_\_

### ВОПРОСЫ:

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

#### **1. Как часто Вы посещаете библиотеку?:**

- а) один раз в неделю
- б) два раза в неделю
- в) два раза в месяц
- г) свой вариант ответа

\_\_\_\_\_ д) «нет ответа»

#### **2. Удовлетворяет ли Вас фонд библиотеки?**

- а) «да» \_\_\_\_\_ б) «нет» \_\_\_\_\_
- в) свой вариант ответа

\_\_\_\_\_ г) «нет ответа»

#### **3. В каких формах массовой работы Вы хотели бы участвовать?**

\_\_\_\_\_ «нет ответа»

**4. Что бы Вы хотели увидеть нового в работе учреждения, Ваши пожелания?**

---

---

«нет ответа»

**5. Оцените качество услуг, предоставляемых библиотекой:**

- а) «отлично»
- б) «хорошо»
- в) «удовлетворительно»
- г) «неудовлетворительно»
- д) «нет ответа»

**Благодарим за участие!**

Подпись опрашиваемого \_\_\_\_\_

Дата проведения опроса \_\_\_\_\_

Место проведения опроса \_\_\_\_\_

Ф.И.О., должность лица, осуществляющего проведение опроса \_\_\_\_\_