

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУК «ЦБС»
г. Воронежа

_____ **Смычникова В. И.**
« _____ » _____ **2014 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: 12 декабря – 19 декабря 2014 г.

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

Объект исследования: посетители 8 библиотек – филиалов (№ 7, 15, 42, № 22 им. И.Бунина, библиотека - музей № 24 им. П.Д.Пономарёва, № 37 им. В.А.Добрякова, ЦГБ им. А.Платонова, ЦГДБ им. С.Маршака)

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

Объем выборки: 85 человек.

ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Таблица 1

Возрастной состав опрошенных

до 25 лет	от 25 до 45 лет	свыше 45 лет
24 28%	15 17,6%	46 54%

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОСТАВЩИКОМ
УСЛУГИ**

1) Удовлетворенность графиком работы библиотеки

Таблица 2

Да	84 98,6%
Нет	1 1,3%

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

Таблица 3

Да	77 90,6%
Нет	8 9,4%

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

Таблица 4

Да	76 89%
Нет	7 8%
Затруднились с ответом	2 2%

4) Удовлетворенность качеством Интернет – услуг в библиотеке

Таблица 5

Да	74 87%
Нет	9 10%
Затруднились с ответом	2 2%

5) Удовлетворенность уровнем профессиональных знаний специалистов библиотеки

Таблица 6

Да	85 100%
Нет	0

6) Удовлетворенность результатом предоставления услуги

Таблица 7

Да	85 100%
Нет	0

Вывод:

1. Значительное количество пользователей муниципальных библиотек (в среднем, 94,2%) 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, 10% отметили: недостаточное качество Интернет – услуг и электронного каталога.
4. 2% респондентов затруднились с ответами на вопросы о состоянии электронного каталога.
5. остальные замечания носят субъективный характер (мало компьютеров).

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.

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