



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУК «ЦБС»
г. Воронеж
А.В.Золототрубов
« 28 » декабря 2022 г.

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: 28 ноября – 30 ноября 2022 г.

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

Объект исследования: посетители 9 библиотек (№ 1, № 5, библиотеки - музея № 24 им. П.Д.Пономарёва, модельной библиотеки № 25 им. В.М.Пескова, модельной библиотеки № 32 им. Г.Н.Троепольского, библиотеки № 37 им. В.А.Добрякова, № 39, ЦГБ им. А.Платонова, ЦГДБ им. С.Маршака)

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

Объем выборки: 90 человек.

ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Таблица 1

Возрастной состав опрошенных

до 25 лет	от 25 до 45 лет	свыше 45 лет
20 22%	38 42%	32 36%

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОСТАВЩИКОМ УСЛУГИ

1) Удовлетворенность графиком работы библиотеки

Таблица 2

Да	88 98%
Нет	2 2%

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

Таблица 3

Да	88 98%
Нет	2 2%

3) Удовлетворенность состоянием электронного каталога библиотеки, его наполняемостью, системой поиска, качеством Интернет – услуг в библиотеке

Таблица 4

Да	59 66%
----	-----------

Нет	3 3,3%
-----	-----------

28 опрошенных (31,1%) указали, что не пользовались электронной системой поиска библиотеки

4) Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников библиотеки, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении?

Таблица 5

Да	90 100%
Нет	0

5) Удовлетворенность результатом предоставления услуги в целом

Таблица 6

Да	90 100%
Нет	0

Вывод:

1. Значительное количество пользователей муниципальных библиотек 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, 2% отметили недостаточное состояние материально – технической базы библиотеки, её внешний вид и внутреннее оснащение. 2% опрошенных выразили недовольство графиком работы библиотеки.
4. Качество Интернет – услуг и электронного каталога удовлетворительно оценили 66% опрошенных. 3,3% респондентов выразили недовольство качеством электронного каталога и Интернета. Ряд респондентов пояснили, что не пользуются услугами электронного каталога и Интернета (31,1%).
5. **Все 100% опрошенных выразили удовлетворённость результатом предоставления услуги.**

Отрадно, что подавляющее большинство респондентов отмечают улучшение в работе библиотек. Несмотря на скудное финансирование все-таки «больше стало поступать новых книг», «изменился интерьер», «появились новые интересные выставки», «стали разнообразнее массовые мероприятия», «появился Wi-Fi», «есть выход в Интернет» и т.д.

Большинство респондентов отметило, что не стало неожиданностью, неудовлетворенность книжным фондом – «много устаревшей литературы», «не хватает современной художественной литературы, отраслевой литературы, справочных и энциклопедических изданий»; репертуаром периодических изданий, технической оснащённостью библиотек.

Очень высоко оценили читатели профессиональные качества библиотекаря, отношение работников библиотек к читателям, оперативность обслуживания.

У воронежцев сложился положительный образ библиотек, читатели равнодушны к проблемам библиотеки, для большинства респондентов библиотеки играют важную роль и как источник информации, и как центр общения. Читатели, отмечая недостатки в работе, все-таки с теплым чувством отзываются об атмосфере, царящей в библиотеке, о доброжелательном отношении библиотекарей к читателям, о профессионализме библиотекарей.

В результате проведенного анкетирования были выявлены проблемы, волнующие читателей, их интересы, информационные потребности. Предложения заслуживают внимания, многое из того, что предлагают респонденты, несомненно, будет способствовать улучшению деятельности библиотек.

Заместитель директора МБУК "ЦБС" г. Воронежа

Г.В.Ушкова