

## МБУК Центральная детская библиотека города Мурманска

### Отчет о результатах проведения анкетирования

С целью изучения мнения и определения степени удовлетворенности качеством предоставления библиотечного, библиографического и информационного обслуживания, оказываемых в МБУК ЦДБ города Мурманска с 1 января 2016 по 31 декабря 2016 было проведено анкетирование пользователей библиотеки.

В 2016 году количество пользователей в МБУК ЦДБ города Мурманска составило 37592. Все они пользовались муниципальной услугой по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию с стационарных, вне стационарных условиях и удаленно через Интернет. Из них получают услугу стационарно 36083 чел., вне стационарно 1509 чел. Посещения через Интернет составили – 50 869.

В анкетировании приняло участие 289 респондентов. *Анкеты были розданы пользователям библиотеки без предварительного отбора и согласований (случайная выборка), с предложением ответить на 5 вопросов, касающихся соответствия стандартам качества предоставляемых услуг. Возвращено 289 анкет. Уровень опроса 100% позволяет считать анкетирование состоявшимся.*

#### Результаты анкетирования:

- Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки в стационарных условиях / вне стационара / удаленно через сеть Интернет»

№ п/п	Показатели качества, соответствующие установленным стандартам качества муниципальной услуги	Оценка		
		да	нет	затрудняюсь ответить
1	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления муниципальной услуги	233	0	2
2	Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением	213	11	11
3	Удовлетворены ли Вы квалификацией	235	0	0

	персонала			
4.	Удовлетворены ли Вы информационным обеспечением потребителей муниципальной услуги	226	2	7
5	Удовлетворены ли Вы сроками предоставления муниципальной услуги	230	1	4

Вывод.

По результатам исследования:

1. Условиями предоставления муниципальной услуги в стационарных условиях полностью удовлетворены - 99,2 %, затрудняются ответить - 0,8 %

2. Материально-техническим обеспечением в стационарных условиях полностью удовлетворены 90,8 %, не удовлетворены - 4,6 % и затрудняются ответить – 4,6 %

3. Квалификацией персонала в стационарных условиях полностью удовлетворены - 100 % пользователей.

4. Информационным обеспечением в стационарных условиях потребителей полностью удовлетворены - 96 %, не удовлетворены - 0,8, затрудняются ответить - 2,9 %

5. Сроками предоставления муниципальной услуги в стационарных условиях полностью удовлетворены - 98 %, затрудняются ответить - 1,7 % и 0,3 % не удовлетворены сроками предоставления муниципальной услуги в стационарных условиях.