

СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

о результатах проведения опроса по выявлению мнения населения Георгиевского района Ставропольского края о качестве оказания предоставляемых муниципальных услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Централизованная районная библиотечная система»

Общие данные об участниках опроса:

Всего опрошено: 229 чел.

Доля от среднемесячного количества получателей муниципальной услуги за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования 12 %.

Количество действительных опросных листов: 229 шт.

1. Ваш возраст:

18-24: 37 чел. 16,2 %

25-39: 72 чел. 31,4 %

40 и старше: 120 чел. 52,4 %

2. Пол:

Муж. 54 чел. 23,6 %

Жен. 175 чел. 76,4 %

3. Населенный пункт проживания:

Александровский сельсовет: 34 чел. 14,8 %

Балковский сельсовет: 7 чел. 3,1 %

М.О. станицы Георгиевской: 20 чел. 8,7 %

М.О. села Краснокумского: 17 чел. 7,4 %

Крутоярский сельсовет: 6 чел. 2,7 %

М.О. станицы Лысогорской: 9 чел. 3,9 %

М.О. Незлобненский сельсовет: 50 чел. 21,8 %

М.О. села Новозаведенного: 10 чел. 4,4 %

М.О. поселка Нового: 3 чел. 1,3 %

село Обильное: 20 чел. 8,7 %

М.О. станицы Подгорной: 17 чел. 7,4 %

М.О. Ульяновский сельсовет: 14 чел. 6,1 %

Урухский сельсовет: 16 чел. 7,0 %

Шаумяновский сельсовет: 6 чел. 2,7 %

4. Образование:

Высшее: 75 чел. 32,7 %

Н/высшее: 16 чел. 7,0 %

Ср.специальное: 98 чел. 42,8 %

Среднее общее: 38 чел. 16,6 %

Неполное среднее: 2 чел. 0,9 %

5. Род занятий:

учёба в среднем образовательном учреждении: 6 чел. 2,6 %

учёба в высшем образовательном учреждении: 10 чел. 4,4 %

работа в муниципальном учреждении: 63 чел. 27,5 %

государственная (муниципальная) служба: 22 чел. 9,6 %

работа в коммерческой структуре: 60 чел. 26,2 %

пенсионер(ка): 60 чел. 26,2 %

иной род занятий: 8 чел. 3,5 %

6. Являетесь ли Вы постоянным читателем библиотек:

да, являюсь читателем одной библиотеки: 184 чел. 80,4 %

да, являюсь читателем двух и более библиотек: 33 чел. 14,4 %

читателем библиотек не являюсь: 4 чел. 1,7 %

являюсь только пользователем библиотеки (ксерокс, ПК, и т.п.): 8 чел. 3,5 %

Вопросы по качеству предоставления услуг:

1. Удовлетворены ли Вы качеством оказания предоставляемых муниципальных услуг:

Удовлетворен 226 чел. 98,7 % Не удовлетворен чел. % Затрудняюсь с ответом 3 чел. 1,3 %

2. Удовлетворены ли Вы состоянием помещений библиотеки, в которой предоставляются услуги:

Удовлетворен 220 чел. 96,1 % Не удовлетворен 8 чел. 3,5 % Затрудняюсь с ответом 1 чел. 0,4 %

3. Удовлетворены ли Вы состоянием инвентаря (мебели и др.) библиотеки:

Удовлетворен 200 чел. 87,3% Не удовлетворен 23 чел. 10,0% Затрудняюсь с ответом 6 чел. 2,7%

4. Удовлетворены ли Вы состоянием оргтехники (персональный компьютер, принтер, ксерокс, сканер и т.п.) библиотеки для пользователей:

Удовлетворен 218 чел. 95,2% Не удовлетворен 4 чел. 1,7% Затрудняюсь с ответом 7 чел. 3,1%

5. Удовлетворены ли Вы консультационной помощью (наличием информационных материалов) по оказанию услуги:

Удовлетворен 229 чел. 100% Не удовлетворен _____ чел. _____% Затрудняюсь с ответом _____ чел. _____%

6. Удовлетворены ли Вы личным взаимодействием с библиотекарем:

Удовлетворен 229 чел. 100% Не удовлетворен _____ чел. _____% Затрудняюсь с ответом _____ чел. _____%

7. Удовлетворены ли Вы условиями и временем ожидания получения услуги:

Удовлетворен 229 чел. 100% Не удовлетворен _____ чел. _____% Затрудняюсь с ответом _____ чел. _____%

8. Удовлетворены ли Вы графиком работы библиотеки:

Удовлетворен 229 чел. 100% Не удовлетворен _____ чел. _____% Затрудняюсь с ответом _____ чел. _____%

9. Удовлетворены ли Вы компетентностью библиотекарей:

Удовлетворен 229 чел. 100% Не удовлетворен _____ чел. _____% Затрудняюсь с ответом _____ чел. _____%

10. Удовлетворены ли Вы результатом оказания услуги:

Удовлетворен 229 чел. 100% Не удовлетворен _____ чел. _____% Затрудняюсь с ответом _____ чел. _____%

11. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления информации из электронных баз библиотек:

Удовлетворен 208 чел. 90,8% Не удовлетворен _____ чел. _____% Затрудняюсь с ответом 21 чел. 9,2%

12. Удовлетворены ли Вы качеством обновления печатного справочно-поискового аппарата библиотеки:

Удовлетворен 206 чел. 90,0% Не удовлетворен _____ чел. _____% Затрудняюсь с ответом 23 чел. 10,0%

13. Удовлетворены ли Вы качеством обновления электронного справочно – поискового аппарата библиотеки:

Удовлетворен 192 чел. 83,8% Не удовлетворен _____ чел. _____% Затрудняюсь с ответом 37 чел. 16,2%

14. Являетесь ли Вы пользователем справочно-поискового аппарата библиотеки в сети Интернет:

Да 167 чел. 72,9% Нет 62 чел. 27,1%

15. Как часто Вы посещаете сайт библиотеки Георгиевского района www.crbs.georgievsk.ru:

ежедневно: 8 чел. 3,5%
несколько раз в неделю: 28 чел. 12,2%
несколько раз в месяц: 70 чел. 30,6%
очень редко, от случая к случаю: 76 чел. 33,2%
не посещаю вообще: 47 чел. 20,5%

16. Удовлетворены ли Вы обновлением разделов сайта библиотеки, обеспечивающих доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке:

Да 174 чел. 76,0% Нет _____ чел. _____% Не пользуюсь 55 чел. 24,0%

17. Имелись ли факты взимания с Вас дополнительной оплаты за услуги, кроме регламентированных случаев (платных услуг):

Да _____ чел. _____% Нет 229 чел. 100%

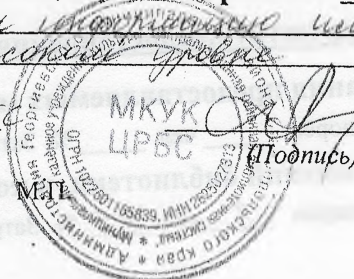
18. Что, на Ваш взгляд, нужно сделать для дальнейшего улучшения библиотечного обслуживания:

Ремонт помещений (Александровская с/б(прим. №10), Новинская с/б(прим. №17))
Увеличить скорость интернета, цветной принтер, обновить мебель,
пополнить фонд новыми изданиями и увеличить подписку.

19. Дополнительная информация, которую Вы бы хотели сообщить о качестве библиотечных услуг на территории Георгиевского муниципального района:

Очень благодарна за внимание к любой просьбе найти интересующую или книгу.
Обслуживание на высшем уровне.

Директор МКК ЦРБС
(Должность)



Саргисян А.А.
(Ф.И.О.)

« 19 » ноября 2015 г.