

**АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОВЕДЕНИЯ
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ БИБЛИОТЕЧНОГО,
БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО РАЙОНА**

г. Ханты-Мансийск

03.02.2023г.

Наименование муниципальной услуги: *«Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения».*

Исполнитель муниципальной услуги: *МКУ Ханты-Мансийского района «Централизованная библиотечная система»;*

Основание для проведения социологического исследования:

Распоряжение администрации Ханты-Мансийского района от 23.11.2013 №1529-р «Об организации проведения социологического исследования в сфере предоставления муниципальных услуг (работ) учреждениями социальной сферы»;

Приказ МКУ Ханты-Мансийского района «ЦБС» от 19.01.2013 №03-о.д. «О проведении социологического исследования».

Должность уполномоченного лица: *заместитель директора Коробейникова Е.А., специалист по защите информации Лозьмова Н.В.*

Период проведения: социологического исследования: *с 20-27 января 2023г.*

Результаты проведения социологического исследования:

Процедура проведения социологического исследования на предмет качества предоставления муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения осуществляется с целью повышения качества предоставляемых услуг и призвана способствовать:

- повышению открытости библиотечной системы;
- повышению качества библиотечного обслуживания;
- анализу и принятию эффективных управленческих решений в области развития библиотечного обслуживания.

Главной задачей социологического исследования является – анализ эффективности управленческих решений в области библиотечного обслуживания с позиции соотнесения достигнутых результатов и их значимости с оценками непосредственных потребителей услуг.

В целях создания условий для проведения социологического исследования оценки качества предоставления муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения в 2023 году приказом директора МКУ Ханты-Мансийского района «ЦБС» были утверждены: перечень отделений библиотек в количестве 22, показатели социологического исследования и квота респондентов.

Сбор информации для независимой оценки проводился на территории 22 населенных пунктов Ханты-Мансийского района.

В процессе сбора информации была создана веб-страница в «ВКонтакте» МКУ Ханты-Мансийского района «ЦБС», на которой был размещен перечень вопросов социологического исследования. Ссылку с исследованием распространили по средствам мессенджера в сообществах населенных пунктов.

Опрос проводился среди жителей населенных пунктов Ханты-Мансийского района (с. Батово, с. Елизарово, п. Кедровый, п. Кирпичный, с. Кышик, п. Луговской, с. Нялинское, с. Реполово, с. Селярово, п. Сибирский, с. Троица, с. Тюли, п. Красноленинский, д. Шапша, п. Пыррях, д. Согом, д. Белогорье, с. Зенково, п. Выкатной, д. Ягурьях, д. Ярки, с. Цингалы).

Таблица 1

Количество участников.

№ п/п	Отделение библиотеки	Квота	Количество респондентов
1	Пыррях	13	10
2	Красноленинский	20	20
3	Троица	18	15
4	Сибирский	25	25
5	Реполово	12	10
6	Луговской	30	30
7	Кышик	15	15
8	Кедровый	27	25
9	Елизарово	15	15
10	Батово	15	15
11	Ярки	10	10
12	Ягурьях	10	10
13	Выкатной	33	30
14	Зенково	10	10
15	Согом	20	25
16	Кирпичный	42	30
17	Нялинское	20	20
18	Селярово	17	30
19	Тюли	5	10
20	Цингалы	5	8
21	Шапша	10	15
22	Белогорье	10	10

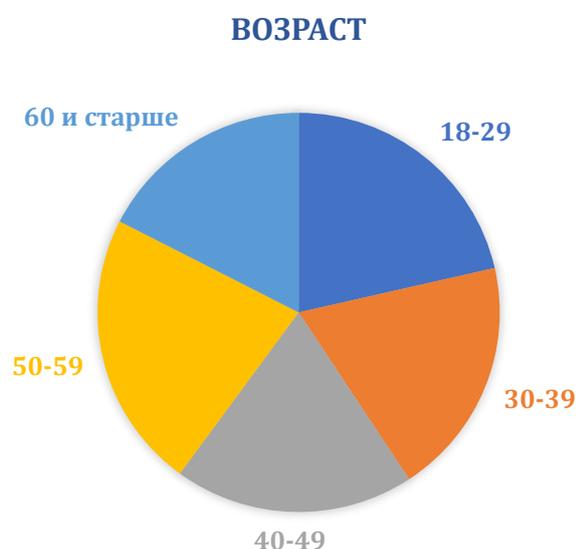
Общее количество опрошенных респондентов составило 378 человек. В опросе могли принять участие респонденты в возрасте с 18 лет, без ограничений по гендерной принадлежности, роду деятельности и образованию.

Рисунок 1



В соответствии с диаграммой 70% (263 человека) опрошенных респондентов женщины, 30% (115 человек) опрошенных респондентов мужское население

Рисунок 2



Согласно возрастному цензу опрошенных респондентов самой активной категорией является граждане в возрасте с 50-59 лет - 85 опрошенных человек, что составило 22% и в возрасте с 18-29 лет - 81 человек (21%). Далее возрастной показатель распределился на уменьшение: возраст 30-39 лет и 40-49 лет опрошенных по 73 человека, что составило по 17 % и наименьший показатель возраста с 60 и старше 66 человек (17%).

Рисунок 3

ОБРАЗОВАНИЕ

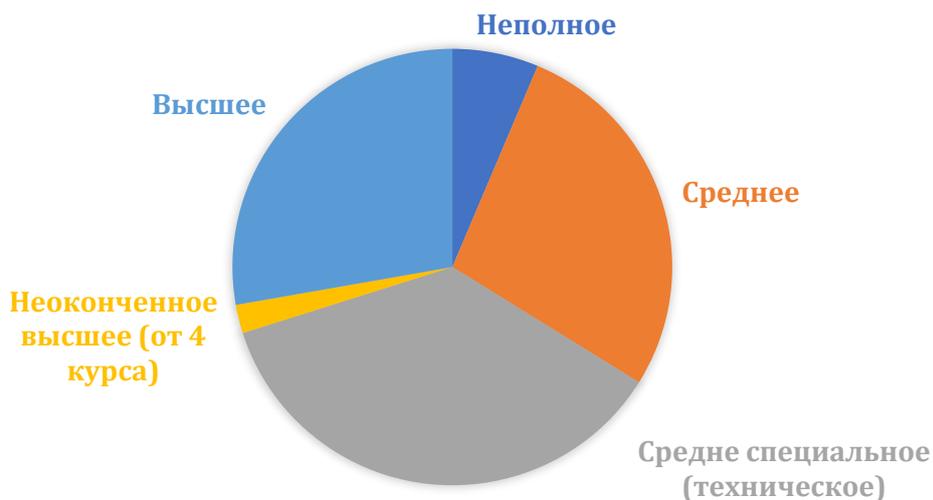


Таблица 2

Уровень образования.

№ п/п	Уровень образования	Абсолютное число	Процентное соотношение
1.	Высшее образование	105	28%
2	Средне специальное (техническое)	104	28%
3	Неоконченное высшее (от 4 курса)	8	2%
4	Среднее	104	28%
5	Неполное	24	6%

Из таблицы данных видно, что 28 % опрошенных респондентов имеют высшее, средне специальное и среднее образование.

Рисунок 4

ВИД ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



Распределение респондентов по роду деятельности.

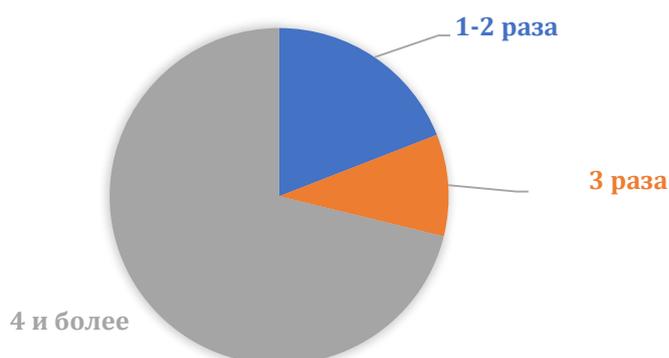
Таблица 3

№ п/п	Род деятельности	Абсолютное число	Процентное соотношение
1	ИП	6	2%
2	Руководитель	22	6%
3	Служащий	26	7%
4	Специалист	94	25%
5	Рабочие	54	14%
6	Безработные	42	11%
7	Пенсионеры	90	24%
8	Учащиеся студенты	44	12%

Значительная часть опрошенных относится к категориям специалисты, пенсионеры, рабочие.

Рисунок 5

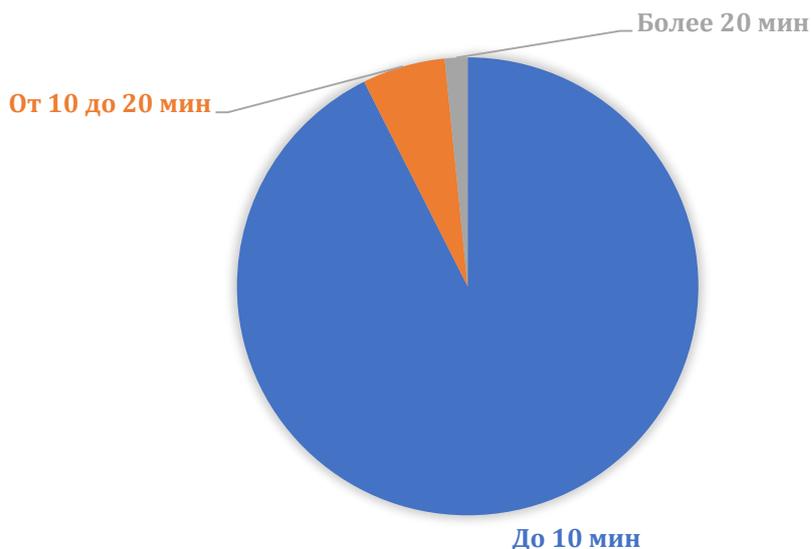
СКОЛЬКО РАЗ ОБРАЩАЛИСЬ В БИБЛИОТЕКУ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ?



Согласно диаграмме 71%(269 человек) опрошенных респондентов обращались в библиотеку для получения услуг более 4 раз. От одного до двух раз обратились 72 человека19%, оставшаяся часть пришлась на респондентов, которые воспользовались услугами библиотеки три раза 10% (37 человек).

Рисунок 6

СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ПОТРАТИЛИ В ОЧЕРЕДИ



Значительная часть респондентов 93% (350 человек) потратили в очереди за предоставляемыми услугами до 10 минут – что подтверждает высокий профессионализм специалистов, предоставляющих услуги. Более 20 минут 6 человек 2% и от 10 до 20 минут 6% (22 человека).

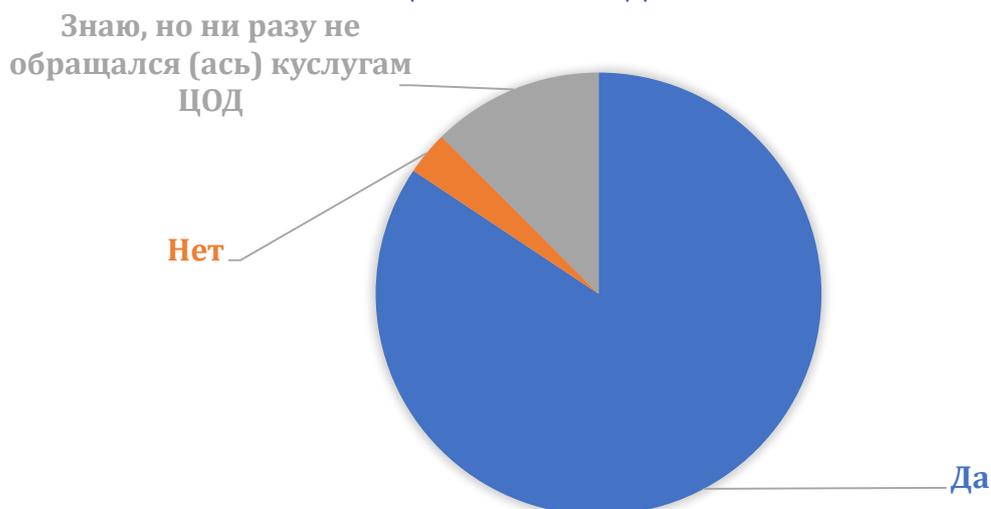
Таблица 4

Показатель функционирования ЦОД.

№ п/п	Осведомленность населения о функционировании ЦОД	Абсолютное число	Процентное соотношение
1	Да знаю	319	84%
2	Нет не знаю	12	3%
3	Знаю, но ни разу не обращался(ась) к услугам ЦОД	47	12%

Рисунок 7

ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ, ЧТО В БИБЛИОТЕКЕ ФУНКЦИОНИРУЕТ ЦЕНТР ОБЩЕСТВЕННОГО ДОСТУПА

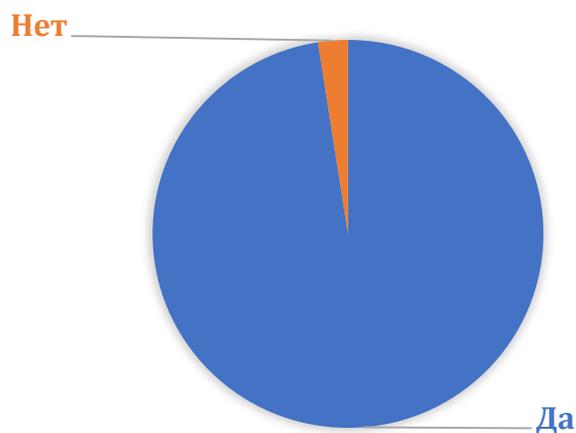


Согласно данным таблицы и диаграммы осведомленность населения о функционировании в отделениях библиотек МКУ Ханты-Мансийского района «ЦБС»

Центра общественного доступа, критерий «Да знаю» достаточно высок 319 респондентов, что составило 84% опрошенных.

Рисунок 8

ЕСЛИ ОБРАЩАЛИСЬ, ТО ОЦЕНИТЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ ЛИ ВАС КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ЦОД



Оценка удовлетворенности качества предоставляемых услуг ЦОД позволяет утверждать, что качество на достаточно высоком уровне 98% (318 опрошенных).

Рисунок 8

УДОВЛЕТВОРЯЕТ ЛИ ВАС ГРАФИК РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ?

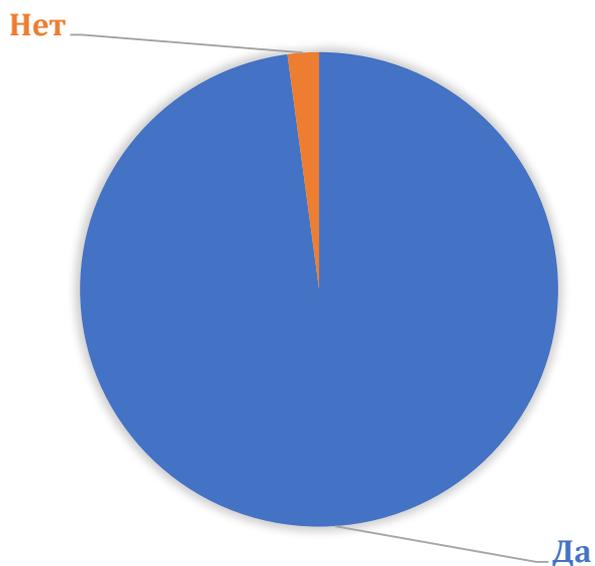
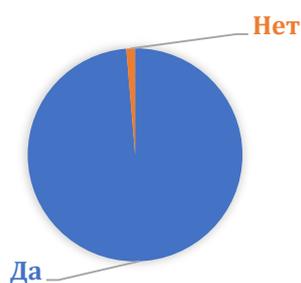


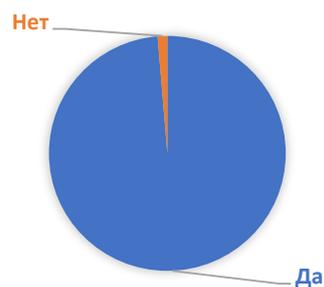
График работы учреждения, согласно диаграмме, на значительном уровне удовлетворяет потребителей услуг 370 респондентов 98% опрошенных.

Рисунок 9

УДОВЛЕТВОРЯЕТ ЛИ ВАС ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И
ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ?



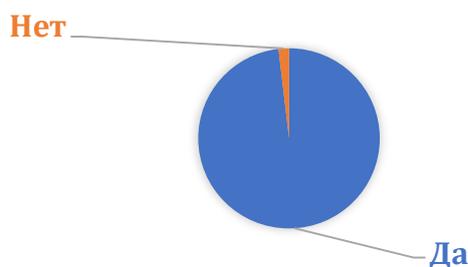
УДОВЛЕТВОРЯЮТ ЛИ ВАС СРОКИ ПОЛУЧЕНИЯ
УСЛУГИ?



Удовлетворенность потребителей по срокам получения услуги, деятельности, доступности информации и порядке предоставления на достаточно высоком уровне 99% опрошенных респондентов 373 человека.

Рисунок 10

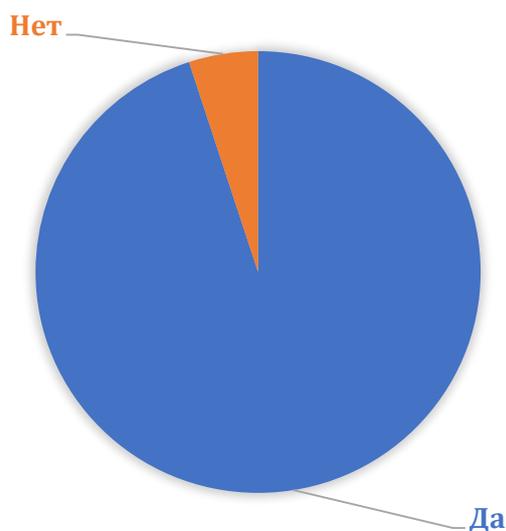
УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КОНСУЛЬТАЦИЯМИ,
ОТВЕТАМИ НА ВАШИ ВОПРОСЫ?



Жители населенных пунктов Ханты-Мансийского района на 98 % (371 человек) удовлетворены консультациями и ответами на поставленные вопросы.

Рисунок 11

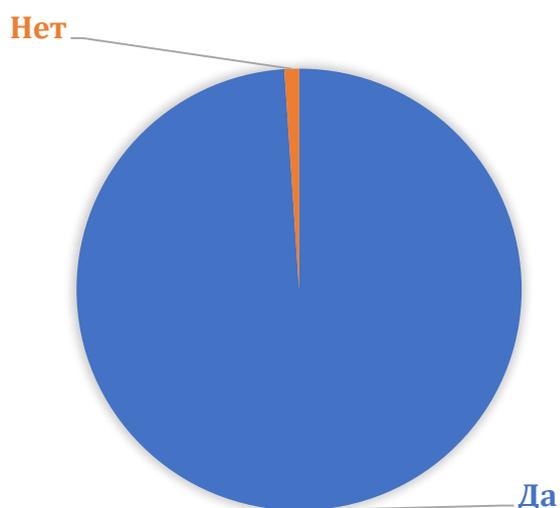
УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ ОСНАЩЕНИЕМ МЕСТА
ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ?



Удовлетворенность потребителей о месте оснащения получения услуг уменьшается до 95% (359 человек).

Рисунок 12

УДОВЛЕТВОРЯЕТ ЛИ ВАС КАЧЕСТВО ОКАЗАННОЙ ВАМ УСЛУГИ В ЦЕЛОМ?



Удовлетворенность населения Ханты-Мансийского района в целом по качеству предоставляемых услуг, позволяет утверждать, что качество на достаточно высоком уровне 99% (374 человека).

В целом социологическое исследование населенных пунктов Ханты-Мансийского района показало, что потребители **удовлетворены качеством предоставления муниципальной услуги** в отделениях библиотек МКУ Ханты-Мансийского района «Централизованная библиотечная система».