

Изучение удовлетворенности пользователей
качеством оказания муниципальных услуг в МБУК «ЦГБ»
во 2-ом полугодии 2024 года

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» **в стационарных условиях**
(опрошено 525 респондентов)

1. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления муниципальной услуги?
Да – 99,2%
Нет – 0%
Затрудняюсь ответить – 0,8%
2. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением?
Да – 97%
Нет – 0,2%
Затрудняюсь ответить – 2,8%
3. Удовлетворены ли Вы квалификацией персонала?
Да – 99,6%
Нет – 0%
Затрудняюсь ответить – 0,4%
4. Удовлетворены ли Вы информационным обеспечением потребителей муниципальной услуги?
Да – 95,6%
Нет – 0,0%
Затрудняюсь ответить – 4,4%
5. Удовлетворены ли Вы сроками предоставления муниципальной услуги?
Да – 93,0%
Нет – 0%
Затрудняюсь ответить – 7,0%

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» **вне стационара**
(опрошено 15 респондентов)

1. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления муниципальной услуги?
Да – 100%
Нет – 0%
Затрудняюсь ответить – 0%
2. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением?
Да – 86,7%
Нет – 0,0%
Затрудняюсь ответить – 13,3%

3. Удовлетворены ли Вы квалификацией персонала?

Да – 100%

Нет – 0%

Затрудняюсь ответить – 0%

4. Удовлетворены ли Вы информационным обеспечением потребителей муниципальной услуги?

Да – 93,3%

Нет – 0%

Затрудняюсь ответить – 6,7%

5. Удовлетворены ли Вы сроками предоставления муниципальной услуги?

Да – 100%

Нет – 0%

Затрудняюсь ответить – 0%

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» удаленно через сеть Интернет
(опрошено 140 респондентов)

1. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления муниципальной услуги?

Да – 100,0%

Нет – 0,0%

Затрудняюсь ответить – 0,0%

2. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением?

Да – 97,9%

Нет – 0,0%

Затрудняюсь ответить – 2,1%

3. Удовлетворены ли Вы квалификацией персонала?

Да – 100,0%

Нет – 0%

Затрудняюсь ответить – 0,0%

4. Удовлетворены ли Вы информационным обеспечением потребителей муниципальной услуги?

Да – 97,1%

Нет – 0,0%

Затрудняюсь ответить – 2,9%

5. Удовлетворены ли Вы сроками предоставления муниципальной услуги?

Да – 99,3%

Нет – 0,0%

Затрудняюсь ответить – 0,7%

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» - общие результаты
(опрошено 680 респондентов)

1. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления муниципальной услуги?

Да – 99,41%

Нет – 0,0%

Затрудняюсь ответить – 0,59%

2. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением?

Да – 96,91%

Нет – 0,15%

Затрудняюсь ответить – 2,94%

3. Удовлетворены ли Вы квалификацией персонала?

Да – 99,71%

Нет – 0,0%

Затрудняюсь ответить – 0,29%

4. Удовлетворены ли Вы информационным обеспечением потребителей
муниципальной услуги?

Да – 95,88%

Нет – 0,0%

Затрудняюсь ответить – 4,12%

5. Удовлетворены ли Вы сроками предоставления муниципальной услуги?

Да – 94,41%

Нет – 0,0%

Затрудняюсь ответить – 5,59%

По общим результатам исследования **97,2%** пользователей полностью удовлетворены качеством предоставляемой муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».