**Анализ социологического опроса населения**

**по качеству и достаточности предоставления бюджетных услуг**

**в ГБУК «Смоленская областная юношеская библиотека»**

**за 2016г.**

**Социально-демографическая характеристика респондентов.**

Всего опрошено 151 респондент. Заполнено 151 анкета.

Из них 84 женщины (55,6%)

и 67 мужчин (44,4%).

***Социальный статус:***

* учащийся - 39 (25,8%)
* студент - 75 (49,7%)
* пенсионер – 18 (11,9%)
* инвалид – 3 (2%)
* иной статус – 19(10,6%)

***В который раз Вы обратились в организацию культуры за получением социальных услуг:***

* впервые - 19 (12,6%)
* повторно – 42 (27,8%)
* неоднократно – 90 (59,6%)

***Как Вы оцениваете свою информированность о работе библиотеки и порядке предоставления социальных услуг***

* хорошо информирован(а) -134
* слабо информирован(а) – 16
* не информирован(а) -1

**Оцените качество оказания услуг организациями культуры**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Личное мнение**  **(количество балов)** |
| **1** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | |
|  |  | | |
| 1.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | от 0 до 5 баллов | 4,5 |
| 1.2 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги) | от 0 до 5 баллов | 4,8 |
| 1.3 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги) | от 0 до 7 баллов | 6,4 |
| 1.4 | Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) | от 0 до 5 баллов | 4,6 |
| **2** | **Время ожидания предоставления услуги** | | |
| 2.1 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,9 |
| 2.2 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,9 |
| 2.3 | Простота/удобство поиска необходимого издания в организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,4 |
| **3** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | |
| 3.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 8 баллов | 7,7 |
| **4** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | |
| 4.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 11 баллов | 9,5 |
| 4.2 | Материально-техническое обеспечение организации культуры | от 0 до 6 баллов | 4,8 |
| 4.3 | Наличие литературы, пользующейся спросом | от 0 до 7 баллов | 6,4 |

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:**

* да – 100%;
* нет.

**Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:**

* улучшение материально-технической базы библиотеки;
* обновление интерьера и оборудования; создание современного дизайна;
* наличие высокоскоростного Интернета;
* расширение спектра информационных услуг с применением новых информационных технологий.