Муниципальное автономное учреждение культуры

«Краснобаковская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Краснобаковского района Нижегородской области

Анализ анкет

«Оценка качества оказания услуг»

II полугодие 2018 года

В анкетировании приняли участие **250 жителей** Краснобаковского района (14 библиотек):

* из них 30% (75) мужчины и 70% (175) женщины;
* из них в возрасте до 18 лет - 29,2% (73); 19-24 лет - 8,4% (21); 25-35 лет - 12,4% (31); 36-50 лет - 15,2% (38); 51-60 лет - 13,2% (33); свыше 60 лет - 21,6% (54);
* из них с начальным и неполным средним образованием - 24,4% (61); со средним - 20,4% (51); со средним специальным - 37,2% (93); с неоконченным высшим - 4% (10); с высшим - 14% (35);
* из них учащихся и студентов - 34,4% (86), рабочих и служащих - 35,6% (89), пенсионеров - 26,8% (67), 3,2% (8) - безработные.

1. Насколько комфортно Вам было в библиотеке (чистота помещений, гардероб, места для сидения)?

* 59,2% (148) респондентов ответили, что им в библиотеке очень комфортно,
* 40,8% (102) - комфортно

1. Как Вы оцениваете соотношение цены и качества дополнительных услуг библиотеки (Выдача ценных и малоэкземплярных документов на дом, распечатка информации на принтере, компьютерный набор текстовой информации, оказание информационно-справочных услуг с помощью сети Интернет и т.д.)?

* 56% (140) респондентов ответили, что ожидаемо,
* 6,8% (17) - ниже ожидаемого,
* 5,6% (14) - намного ниже ожидаемого,
* 11,2% (28) - выше ожидаемого,
* 4,8% (12) - намного выше ожидаемого,
* 15,6 % (39) - не дали ответа на этот вопрос ссылаясь на отсутствие ПК и доступа в Интернет в библиотеке.

1. Удобно ли вам было добираться до библиотеки (пешком, на транспорте)?

* 44% (110) опрашиваемых написали, что добираться до библиотеки им очень удобно,
* 51,2% (128) - удобно,
* 0,4% (1) - неудобно,
* 0,4% (1) - очень неудобно,
* 4% (10) - затруднились с ответом.

1. Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами библиотеки ?

* 20% (50) респондентов ответили, что очень хорошо,
* 30% (75) - хорошо,
* 6,8% (17) - удовлетворительно,
* 0,4% (1) - неудовлетворительно,
* 17,6% (44) - затруднились с ответом,
* 25,2% (63) - не ответили на этот вопрос.

Затруднение с ответом и отказ от ответа связаны с отсутствием ПК и доступа в Интернет в сельской библиотеке.

1. Насколько удобно для Вас расписание работы библиотеки?

* 52,4% (131) респондентов ответили, что расписание очень удобно,
* 45,6% (114) - удобно,
* 0,8% (2) - неудобно,
* 1,2% (3) - затруднились с ответом.

1. Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?

* 24,.4% (61) респондента ответили, что хорошо,
* 10,4% (26) - очень хорошо,
* 4,8(12) - удовлетворительно,
* 60,4% (151) - затруднились ответить.

Затруднение с ответом и отказ от ответа связаны с отсутствием технических возможностей доступа к электронному каталогу ЦБ в сельских библиотеках.

1. Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников библиотеки.

* 84% (210) респондента ответили - очень хорошо,
* 15,2% (38) - хорошо,
* 0,8% (2) - удовлетворительно.

1. Как Вы оцениваете в целом деятельность библиотеки (насколько вы удовлетворены посещением)?

* 64,4% (161) респондент ответил - очень хорошо,
* 33,6% (84) -хорошо,
* 2% (5) - удовлетворительно.

1. Оцените уровень информирования о новых изданиях.

* 33,6% (84) респондентов ответили - очень хорошо,
* 44,8% (112) - хорошо,
* 8% (20) - удовлетворительно,
* 0,4% (1) - неудовлетворительно,
* 13,2% (33) - затруднились с ответом.

1. Порекомендовали бы вы посетить нашу библиотеку своим близким, друзьям, знакомым?

* 79,2% (198) респондентов однозначно порекомендовали бы нашу библиотеку,
* 20,4% (51) - скорее да
* 0,4% (1) - затруднились с ответом.

**Выводы:**

Результаты анкетирования показали, что 84,4% респондентов полностью удовлетворены качеством работы муниципальных библиотек Краснобаковского района.

Из оставшихся 15,6% респондентов:

* 11,9% недовольны отсутствием ПК и точки доступа в Интернет в сельских библиотеках,
* 1,7% недовольны уровнем информирования о новых изданиях, что объясняется практическим отсутствием поступлений новой литературы в библиотеки района во втором полугодии 2019 года,
* 0,5% неудобно добираться до библиотеки,
* 1,6% неудовлетворены соотношением цены и качества дополнительных услуг,
* 0,3% - по другим причинам.

Директор МАУК КМЦБС Н.Н.Носова