Муниципальное автономное учреждение культуры

 «Краснобаковская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Краснобаковского района Нижегородской области

Анализ анкет

«Оценка качества оказания услуг»

Iквартал 2019 года

В анкетировании приняли участие **200 жителей** Краснобаковского района (14 библиотек):

* из них 32% (64) мужчины и 68% (136) женщины;
* из них в возрасте до 18 лет - 35% (69); 19-24 лет - 12% (24); 25-35 лет - 11% (21); 36-50 лет - 15% (29); 51-60 лет - 13% (26); свыше 60 лет - 16% (31);
* из них с начальным и неполным средним образованием - 35% (69); со средним - 15% (29); со средним специальным - 28% (56); с неоконченным высшим - 4% (7); с высшим - 20% (39);
* из них учащихся и студентов - 46% (98), рабочих и служащих - 26% (52), пенсионеров - 21% (42), 4% (8) - безработные.
1. Насколько комфортно Вам было в библиотеке (чистота помещений, гардероб, места для сидения)?
* 67% (133) респондентов ответили, что им в библиотеке очень комфортно,
* 34% (67) - 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.)?
* 67% (134) респондентов ответили, что ожидаемо,
* 6% (11) - ниже ожидаемого,
* 3% (7) - намного ниже ожидаемого,
* 4% (8) - выше ожидаемого,
* 3% (6) - намного выше ожидаемого,
* 17% (34) - не дали ответа на этот вопрос, что связано с отсутствием ПК и доступа в Интернет в ряде сельских библиотек.
1. Удобно ли вам было добираться до библиотеки (пешком, на транспорте)?
* 42% (83) опрашиваемых написали, что добираться до библиотеки им очень удобно,
* 54% (109) - удобно,
* 1 % (2) - неудобно,
* 0% (0) - очень неудобно,
* 3% (6) - затруднились с ответом.
1. Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами библиотеки ?
* 29% (58) респондентов ответили, что очень хорошо,
* 44% (87) - хорошо,
* 5% (10) - удовлетворительно,
* 0% (0) - неудовлетворительно,
* 7% (14) - затруднились с ответом,
* 15% (31) - не ответили на этот вопрос.

Затруднение с ответом и отказ от ответа связаны с отсутствием ПК и доступа в Интернет в ряде сельских библиотек.

1. Насколько удобно для Вас расписание работы библиотеки?
* 52% (104) респондентов ответили, что расписание очень удобно,
* 47% (94) - удобно,
* 0,5% (1) - неудобно,
* 0,5% (1) - затруднились с ответом.
1. Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?
* 15% (29) респондента ответили, что хорошо,
* 7% (13) - очень хорошо,
* 4% (9) - удовлетворительно,
* 74% (149) - 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.
* 86% (171) респондента ответили - очень хорошо,
* 13% (27) - хорошо,
* 1% (2) - удовлетворительно.
1. Как Вы оцениваете в целом деятельность библиотеки (насколько вы удовлетворены посещением)?
* 64,5% (129) респондент ответил - очень хорошо,
* 34% (68) -хорошо,
* 1,5% (3) - удовлетворительно.
1. Оцените уровень информирования о новых изданиях.
* 44,5% (89) респондентов ответили - очень хорошо,
* 42,5% (86) - хорошо,
* 6% (11) - удовлетворительно,
* 0% (0) - неудовлетворительно,
* 7% (14) - затруднились с ответом.
1. Порекомендовали бы вы посетить нашу библиотеку своим близким, друзьям, знакомым?
* 83% (166) респондентов однозначно порекомендовали бы нашу библиотеку,
* 17% (34) - скорее да

**Выводы:**

Результаты анкетирования показали, что 98% респондентов полностью удовлетворены качеством работы муниципальных библиотек Краснобаковского района.

Из оставшихся 2 % респондентов:

* 1,5 % недовольны отсутствием ПК и точки доступа в Интернет в сельских библиотеках,
* 0,5% - неудовлетворенны графиком работы библиотеки, что, вероятней всего, связано с переводом ряда сельских библиотек на меньшую ставку и, как следствие, сокращение рабочего времени и изменение расписания.

Директор МАУК КМЦБС Н.Н.Носова