Муниципальное автономное учреждение культуры

«Краснобаковская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Краснобаковского района Нижегородской области

Анализ анкет

«Оценка качества оказания услуг»

IIквартал 2019 года

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

* из них 28% (57) мужчины и 72% (143) женщины;
* из них в возрасте до 18 лет - 28% (56); 19-24 лет - 15% (29); 25-35 лет - 10% (20); 36-50 лет - 18% (37); 51-60 лет - 15% (30); свыше 60 лет - 14% (28);
* из них с начальным и неполным средним образованием - 29% (57); со средним - 16% (32); со средним специальным - 23% (47); с неоконченным высшим - 3% (5); с высшим - 30% (59);
* из них учащихся и студентов - 45% (89), рабочих и служащих - 25% (50), пенсионеров - 24% (49), 6% (12) - безработные.

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

* 74% (148) респондентов ответили, что им в библиотеке очень комфортно,
* 26% (52) - 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.)?

* 71% (141) респондентов ответили, что ожидаемо,
* 4% (9) - ниже ожидаемого,
* 2% (3) - намного ниже ожидаемого,
* 2% (5) - выше ожидаемого,
* 2% (5) - намного выше ожидаемого,
* 19% (37) - 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)?

* 41% (82) опрашиваемых написали, что добираться до библиотеки им очень удобно,
* 56% (111) - удобно,
* 1 % (3) - неудобно,
* 2% (4) - затруднились с ответом.

1. Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами библиотеки ?

* 22% (43) респондентов ответили, что очень хорошо,
* 45% (91) - хорошо,
* 8% (16) - удовлетворительно,
* 5% (11) - затруднились с ответом,
* 20% (39) - 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?

* 44% (87) респондентов ответили, что расписание очень удобно,
* 54% (108) - удобно,
* 1% (3) - неудобно,
* 1% (2) - затруднились с ответом.

1. Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?

* 17% (34) респондента ответили, что хорошо,
* 9% (18) - очень хорошо,
* 3% (6) - удовлетворительно,
* 71% (142) - 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.

* 93% (186) респондента ответили - очень хорошо,
* 6% (12) - 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.

* 41% (82) респондентов ответили - очень хорошо,
* 49% (99) - хорошо,
* 6% (11) - удовлетворительно,
* 4% (8) - затруднились с ответом.

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

* 91% (181) респондентов однозначно порекомендовали бы нашу библиотеку,
* 9% (29) - скорее да

**Выводы:**

Результаты анкетирования показали, что 97% респондентов полностью удовлетворены качеством работы муниципальных библиотек Краснобаковского района.

Директор МАУК КМЦБС Н.Н.Носова