Муниципальное автономное учреждение культуры

«Краснобаковская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Краснобаковского района Нижегородской области

Анализ анкет

«Оценка качества оказания услуг»

IIIквартал 2019 года

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

* из них 33% (66) мужчины и 67% (134) женщины;
* из них в возрасте до 18 лет - 34% (68); 19-24 лет - 3% (5); 25-35 лет - 8% (17); 36-50 лет - 16% (33); 51-60 лет - 21% (41); свыше 60 лет - 18% (36);
* из них с начальным и неполным средним образованием - 37% (74); со средним - 12% (24); со средним специальным - 17% (34); с неоконченным высшим - 3% (6); с высшим - 31% (62);
* из них учащихся и студентов - 36% (72), рабочих и служащих - 22% (44), пенсионеров - 36% (73), 6% (11) - безработные.

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

* 84% (168) респондентов ответили, что им в библиотеке очень комфортно,
* 16% (32) - 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,
* 3% (6) - ниже ожидаемого,
* 3% (7) - намного ниже ожидаемого,
* 1% (1) - выше ожидаемого,
* 1% (2) - намного выше ожидаемого,
* 25% (50) - 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)?

* 34% (69) опрашиваемых написали, что добираться до библиотеки им очень удобно,
* 64% (128) - удобно,
* 1 % (1) - неудобно,
* 1% (2) - затруднились с ответом.

1. Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами библиотеки ?

* 32% (63) респондентов ответили, что очень хорошо,
* 34% (69) - хорошо,
* 7% (14) - удовлетворительно,
* 2% (4) - затруднились с ответом,
* 25% (50) - 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?

* 30% (61) респондентов ответили, что расписание очень удобно,
* 58% (116) - удобно,
* 11% (21) - неудобно, что связано с переводом библиотек на 0,5 ставки
* 1% (2) - затруднились с ответом.

1. Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?

* 22% (44) респондента ответили, что хорошо,
* 8% (17) - очень хорошо,
* 4% (8) - удовлетворительно,
* 66% (131) - 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.

* 96% (191) респондента ответили - очень хорошо,
* 4% (9) - хорошо,

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

* 71% (142) респондент ответил - очень хорошо,
* 29% (68) -хорошо,

1. Оцените уровень информирования о новых изданиях.

* 58% (116) респондентов ответили - очень хорошо,
* 37% (73) - хорошо,
* 3% (6) - удовлетворительно,
* 2% (5) - затруднились с ответом.

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

* 97% (197) респондентов однозначно порекомендовали бы нашу библиотеку,
* 1% (3) - скорее да

**Выводы:**

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

Директор МАУК КМЦБС Н.Н.Носова