Муниципальное автономное учреждение культуры

«Краснобаковская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Краснобаковского района Нижегородской области

Анализ анкет

«Оценка качества оказания услуг»

IVквартал 2019 года

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

* из них 39% (78) мужчины и 61% (122) женщины;
* из них в возрасте до 18 лет - 46% (92); 19-24 лет - 6% (12); 25-35 лет - 5% (10); 36-50 лет - 14% (28); 51-60 лет - 18% (36); свыше 60 лет - 11% (22);
* из них с начальным и неполным средним образованием - 44% (88); со средним - 4% (8); со средним специальным - 23% (46); с неоконченным высшим - 1% (2); с высшим - 28% (56);
* из них учащихся и студентов - 53% (106), рабочих и служащих - 19% (38), пенсионеров - 23% (46), 5% (10) - безработные.

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

* 88% (176) респондентов ответили, что им в библиотеке очень комфортно,
* 12% (24) - 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.)?

* 80% (160) респондентов ответили, что ожидаемо,
* 1% (2) - ниже ожидаемого,
* 1% (2) - выше ожидаемого,
* 18% (36) - 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% (84) опрашиваемых написали, что добираться до библиотеки им очень удобно,
* 57% (114) - удобно,
* 1% (2) - затруднились с ответом.

1. Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами библиотеки ?

* 45% (90) респондентов ответили, что очень хорошо,
* 24% (48) - хорошо,
* 5% (10) - удовлетворительно,
* 1% (2) - 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?

* 35% (70) респондентов ответили, что расписание очень удобно,
* 54% (108) - удобно,
* 9% (18) - неудобно, что связано с переводом библиотек на 0,5 ставки
* 2% (4) - затруднились с ответом.

1. Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?

* 15% (30) респондента ответили, что хорошо,
* 10% (20) - очень хорошо,
* 4% (8) - 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.

* 86% (172) респондента ответили - очень хорошо,
* 14% (28) - хорошо,

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

* 81% (162) респондент ответил - очень хорошо,
* 19% (38) -хорошо,

1. Оцените уровень информирования о новых изданиях.

* 51% (102) респондентов ответили - очень хорошо,
* 43% (86) - хорошо,
* 2% (4) - удовлетворительно,
* 4% (8) - затруднились с ответом.

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

* 99% (198) респондентов однозначно порекомендовали бы нашу библиотеку,
* 1% (2) - скорее да

**Выводы:**

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

Директор МАУК КМЦБС Н.Н.Носова