Муниципальное автономное учреждение культуры

«Краснобаковская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Краснобаковского района Нижегородской области

Анализ анкет

«Оценка качества оказания услуг»

1 полугодие 2021 года

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

* из них 27% (54) мужчины и 73% (146) женщины;
* из них в возрасте до 18 лет - 40% (80); 19-24 лет - 3% (5); 25-35 лет - 8% (17); 36-50 лет - 16% (33); 51-60 лет - 21% (41); свыше 60 лет - 12% (24);
* 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 - 44% (88), рабочих и служащих - 22% (44), пенсионеров - 29% (58), 5% (10) - безработные.

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

* 86% (172) респондентов ответили, что им в библиотеке очень комфортно,
* 14% (28) - 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.)?

* 86% (169) респондентов ответили, что ожидаемо,
* 1,5% (3) - ниже ожидаемого,
* 0,5% (1) - выше ожидаемого,
* 2% (4) - намного выше ожидаемого,
* 10% (20) - не дали ответа на этот вопрос, что связано с отсутствием 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,
* 37% (76) - хорошо,
* 7% (14) - удовлетворительно,
* 3% (6) - затруднились с ответом,
* 21% (41) - не ответили на этот вопрос.

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

1. Насколько удобно для Вас расписание работы библиотеки?

* 31% (62) респондентов ответили, что расписание очень удобно,
* 57% (115) - 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.

1. Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников библиотеки.

* 98% (196) респондента ответили - очень хорошо,
* 2% (4) - 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?

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

**Выводы:**

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