Муниципальное автономное учреждение культуры

«Краснобаковская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Краснобаковского района Нижегородской области

Анализ анкет

«Оценка качества оказания услуг»

I полугодие 2022 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 - 28% (55); 19-24 лет - 15% (30); 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 - 25% (50); со средним - 20% (39); 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)?

* 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.)?

* 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,
* 2 % (4) - неудобно,
* 1% (3) - затруднились с ответом.

1. Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами библиотеки ?

* 30% (59) респондентов ответили, что очень хорошо,
* 37% (75) - 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?

* 47% (94) респондентов ответили, что расписание очень удобно,
* 51% (101) - удобно,
* 1% (3) - неудобно,
* 1% (2) - затруднились с ответом.

1. Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?

* 18% (35) респондента ответили, что хорошо,
* 8% (17) - 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.

* 99% (198) респондента ответили - очень хорошо,
* 1% (2) - хорошо,

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

* 71% (144) респондент ответил - очень хорошо,
* 28% (55) -хорошо,
* 1% (1) - удовлетворительно.

1. Оцените уровень информирования о новых изданиях.

* 59% (118) респондентов ответили - очень хорошо,
* 31% (63) - хорошо,
* 4% (8) - удовлетворительно,
* 6% (11) - затруднились с ответом.

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

* 98% (197) респондентов однозначно порекомендовали бы нашу библиотеку,
* 2% (3) - скорее да

**Выводы:**

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