

# ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

## МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БАЛАКОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД БАЛАКОВО

*Пригласила пользователей принять участие в исследовании (в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры).*

*Анкетирование проводилось анонимно и включало 15 вопросов, каждый из которых нужно было оценить по 10 бальной шкале.*

*В анкетировании приняло участие 225 респондентов, ответы которых распределились следующим образом:*

### **1. Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки, размещенной на территории библиотеки**

- 8, 8% (20 чел.) – оценили на 5 баллов;
- 4,5% (10 чел.) – оценили от 6-7 баллов;
- 46,7% (105чел.) – оценили от 8-9 баллов
- 40% (90 чел.) – оценили данную услугу на 10 баллов

### **2. Комфортность условий пребывания в библиотеке**

- 3,5% (8 чел.) – оценили от 2-4 баллов;
- 8% (18 чел.) – оценили от 5-7 баллов;
- 9,8 % (22 чел.) – оценили от 8 до 9 баллов;
- 78,7% (177 чел.) – оценили комфорт пребывания на 10 баллов

### **3. Дополнительные услуги и доступность их получения**

- 5,3% (12 чел.) – дали оценку от 4до 5 баллов;
- 4,4% (10 чел.) – оценили от 6-8 баллов;
- 35,6% (80 чел.) оценили услугу на 9 баллов;
- 54,7% (123 чел.) – дали наивысшую оценку 10 баллов

### **4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой**

- 22,2% (49 чел.) –данная услуга не устраивает - 0 баллов;
- 22,3% (51 чел) – оценили от 1до 2 баллов;
- 8,8% (20 чел.) – оценили от 3-6 баллов;
- 6,7% (15 чел.) – дали оценку от 7-9 баллов;
- 40% (90 чел.) – оценили на 10 баллов

### **5. Удобство графика работы библиотеки**

- 5,8% (13 чел.) – от 4до 7 баллов;
- 44,5% (100 чел.) – от 8-9 баллов;
- 49,8% (112 чел.) – оценили данную услугу на 10 баллов

### **6. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

- 2,7% (6 чел.) – воздержались от ответа, мотивировав этот тем, что данную услугу могут оценить только сами люди с ограничениями по здоровью;
- 2,3% (5 чел.) – услугу на 0 баллов;
- 1,7 % (4 чел) – на 1 балл;
- 13,3% (30 чел.) – оценили услугу от 2 до 5 баллов;
- 1,3% (\*3 чел.) – дали оценку в 3 балла;
- 21,3% (48 чел.) – оценили от 7 до 9 баллов;

57,4% (129 чел.) – дали по 10 баллов

**7. Соблюдение режима работы библиотекой**

0,8% (2 чел.) оценили услугу на 5 баллов;

0,8 (2 чел.) – на 7 баллов;

35,6% (80 чел.) – дали оценку от 8 до 9 баллов;

62,8% (141 чел.) оценили на 10 баллов

**8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг библиотекой**

1,3% (3 чел.) – оценили на 5 баллов;

1,7% (4 чел.) – на 7 баллов;

8,8% (20 чел.) – на 8 баллов;

9,9% (22 чел.) – на 9 баллов;

78,3% (176 чел.) – на 10 баллов

**9. Доброжелательность и вежливость персонала библиотеки**

11,1% (25 чел.) оценили данную услугу на 9 баллов;

88,9% (200 чел.) – дали оценку в 10 баллов

**10. Компетентность персонала библиотеки**

0,8% (2 чел.) – оценили от 3-4 баллов;

0,8 (2 чел.) – на 5 баллов;

2,3% (5 чел.) – оценили на 7 баллов;

13,4% (30 чел.) – на 8 баллов;

37,8% (85 чел.)- оценили услугу на 9 баллов;

44,9% (101 чел.) - на 10 баллов

**11. Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотекой**

0,8% (2 чел.) на 2 балла;

1,4% (3 чел.) – на 5 баллов;

6,3% (14 чел.) – оценили на 8 баллов;

24,4% (55 чел.) – на 9 баллов;

67,1% (151 чел.) – дали оценку 10 баллов

**12. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением библиотеки**

2,2% (5 чел.) – оценили в 0 баллов;

1,8% (4 чел.) – 1 балл;

0,8% (2 чел.) – дали 2 балла;

1,8% (4 чел.) – 3 балла;

5,4% (12 чел.) – 4 балла;

8,9% (20 чел.) – 5 баллов;

8% (18 чел.) – 6 баллов;

6,3% (14 чел.) – 7 баллов;

7,1% (16 чел.) – 8 баллов 13,3% (30 чел.) – 9 баллов;

44,5% (100 чел.) – 10 баллов

**13. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте библиотеки в сети "Интернет"**

5,8% (13 чел.) – от 0 до 1 балла;

2,8% (6 чел.) – от 2 до 3 баллов;

1,4% (3 чел.) – на 4 балла;

5,4% (12 чел.) – на 5 баллов;

2,2% (5 чел.) – на 6 баллов;  
4,4% (10 чел.) – на 7 баллов;  
9,2% (21 чел.) – на 8 баллов;  
14,6% (33 чел.) – 9 баллов;  
54,2% (122 чел.) – на 10 баллов

**14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов библиотеки**

0,8% (2 чел.) – от 1 до 2 баллов;  
2,2 % (5 чел.) – на 4 баллла;  
3,2% (7 чел.) – на 5 баллов;  
4,5% (10 чел.) – на 6 баллов;  
8,4% (19 чел.) – на 7 баллов;  
10,3% (23 чел.) – на 8 баллов;  
17,8% (40 чел.) – на 9 баллов;  
52,8% (119 чел) – 10 баллов

**15. Ваши пожелания, предложения.**

Среди пожеланий и предложений прозвучали следующие варианты:

- Увеличить количество новых поступлений книг – 55%
- Расширить ассортимент периодических изданий 35%
- Оснастить библиотеки города компьютерной и копировально - множительной техникой – 30%
- Повысить уровень комфорта в помещениях библиотек (кулер, мягкая мебель, кондиционер, кофе-машина) – 30%
- Приобрести в библиотеки настольные игры – 15%
- Отремонтировать помещения библиотек – 10 %