

**Анализ и оценка качества оказания услуг
Муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Централизованная библиотечная система» городского округа
город Чкаловск Нижегородской области**

С целью повышения качества и доступности предоставляемых услуг в МБУК ЦБС с 01 ноября по 15 декабря 2019 года было проведено анкетирование, в котором приняли участие 650 человек. Анкетирование было проведено анонимно.

1. Как Вы оцениваете уровень комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, столы, чистота помещений и т.д.)? Оцените в баллах от 0 до 5

1 балл – 0 человек, что составляет 0 %

2 балла – 0 человек, что составляет 0 %

3 балла – 0 человек, что составляет 0 %

4 балла – 148 человек, что составляет 23 %

5 баллов – 502 человек, что составляет 77%

Большинство респондентов чувствуют себя комфортно в библиотеках МБУК ЦБС.

Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет и составила 4,8 балла

2. Как Вы оцениваете соотношение цена/качество дополнительных услуг учреждения (ксерокопирование, ламинирование, сканирование и пр.)? Оцените в баллах от 0 до 9

0 баллов - 0 человек, что составляет 0 %

3 балла - 0 человек, что составляет 0 %

5 баллов - 29 человека, что составляет 5 %

6 баллов - 11 человек, что составляет 2 %

7 баллов - 77 человек, что составляет 11 %

8 баллов - 204 человека, что составляет 31 %

9 баллов - 329 человек, что составляет 51 %

Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет и составила 8,22 балла

3. Как Вы оцениваете транспортную и пешую доступность библиотеки?

Оцените в баллах от 0 до 5

2 балла - 2 человека, что составляет 0,3%

3 балла - 28 человек, что составляет 4,3%

4 балла - 157 человек, что составляет 24,2%

5 баллов - 463 человек, что составляет 71,2%

Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет и составила 4,7 балла

4. Как Вы оцениваете удобство графика работы библиотеки? Оцените в баллах от 0 до 7

2 балла – 2 человека, что составляет 0,3%

3 балла - 4 человека, что составляет 0,6%

4 балла - 14 человек, что составляет 2,1%

5 баллов - 26 человек, что составляет 4%

6 баллов - 57 человек, что составляет 8,8%

7 баллов - 547 человека, что составляет 84,2%

Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет и составила 6,7 балла

5. Как Вы оцениваете простоту и удобство поиска необходимого издания? Оцените в баллах от 0 до 7

3 балла - 0 человека, что составляет 0%

4 балла - 21 человек, что составляет 3%

5 баллов - 38 человек, что составляет 6 %

6 баллов - 96 человека, что составляет 15 %

7 баллов - 495 человек, что составляет 76 %

Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет и составила 6,6 балла

6. Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотеки? Оцените в баллах от 0 до 7

2 балла - 0 человека, что составляет 0 %

4 балла - 16 человек, что составляет 2 %

5 баллов - 48 человек, что составляет 7 %

6 баллов - 92 человека, что составляет 14 %

7 баллов - 494 человека, что составляет 76 %

Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет и составила 6,6 балла

7. Как Вы оцениваете наличие в библиотеке информации о новых изданиях? Оцените в баллах от 0 до 10

2 балла - 5 человек, что составляет 1 %

- 3 балла - 7 человек, что составляет 1 %
- 4 балла - 8 человек, что составляет 1 %
- 5 баллов - 29 человек, что составляет 4 %
- 6 баллов - 13 человек, что составляет 2 %
- 7 баллов - 42 человека, что составляет 7 %
- 8 баллов - 71 человек, что составляет 11 %
- 9 баллов - 96 человека, что составляет 15 %
- 10 баллов - 379 человек, что составляет 58 %

Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет и составила 8,9 баллов.

8. Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг в целом? Оцените в баллах от 0 до 5

- 1 балл - 2 человека, что составляет 0,3%
- 3 балла - 5 человек, что составляет 0,7 %
- 3 балла – 69 человек, что составляет 11 %
- 4 балла - 77 человек, что составляет 12 %
- 5 баллов - 497 человека, что составляет 76 %

Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет и составила 4,6 балла

9. Ваши предложения по повышению качества предоставляемых услуг.

Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг.

Вместе с тем, некоторые респонденты отмечают о недостаточном количестве периодических изданий в библиотеках МБУК ЦБС, новых книг. В библиотеках, где нет компьютерной техники, требуется ее установка и Интернет.

Вывод: общий уровень удовлетворённости населения качеством оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа город Чкаловск Нижегородской области по оценкам респондентов можно охарактеризовать как высокий и в целом соответствует спросу населения.