

Итоги социологического опроса за 2 квартал 2023 года

Независимая оценка качества оказания услуг библиотеками МБУК ЦБС проводится с целью:

- определения эффективности работы библиотек;
- выявления мнения пользователей о качестве библиотечных услуг;
- создание условий для мотивации сотрудников библиотек на предоставление качественных услуг.

Социологический опрос позволил определить удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в МБУК «Централизованная библиотечная система» в соответствии со стандартами.

Социологический опрос проводился в период с апреля по июнь 2023 года в населенных пунктах Починковского муниципального округа путем анкетирования.

Участниками социологического опроса стали жители с. Азрапино с. Уч-Майдан, с. Наруксово, с. Шагаево, с. Василевка, с. Никитино, с. Симбухово, с. Панкратово, Конезавод (с. Починки)

Всего было обработано 115 анкет.

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг, оказываемых МБУК ЦБС

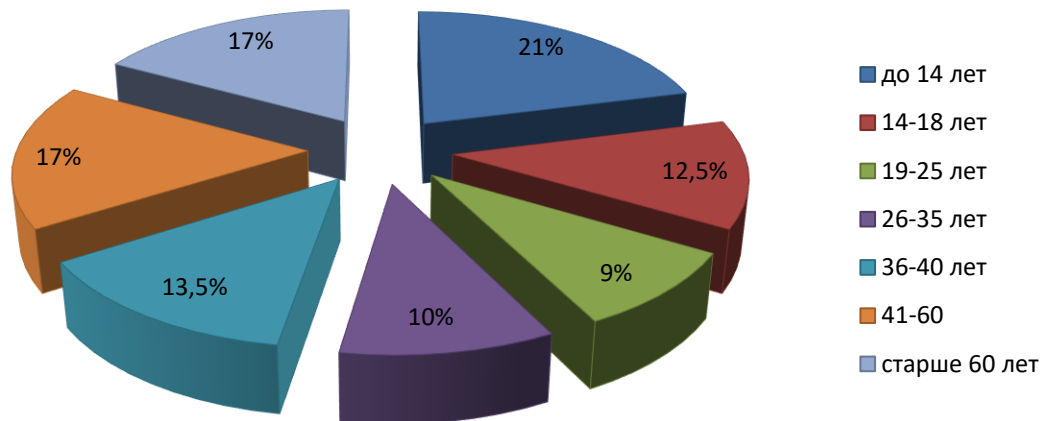
Общее количество участников социологического опроса за 2 квартал 2023 года составило 115 человек, из них: мужчин – 38 чел(33%) от числа опрошенных), женщин – 77 чел (70%) от числа опрошенных).



Возрастной состав:

- до 14 лет- 24человека -21%
- 14 -18 лет – 14 чел. –12,5 %
- 19-25 лет – 10 чел. – 9 %
- 26-35 лет – 12 чел. – 10 %
- 36-40 лет – 15 чел. – 13,5 %
- 41-60 лет – 20 чел.- 17 %
- старше 60 лет – 20 чел.-17 %

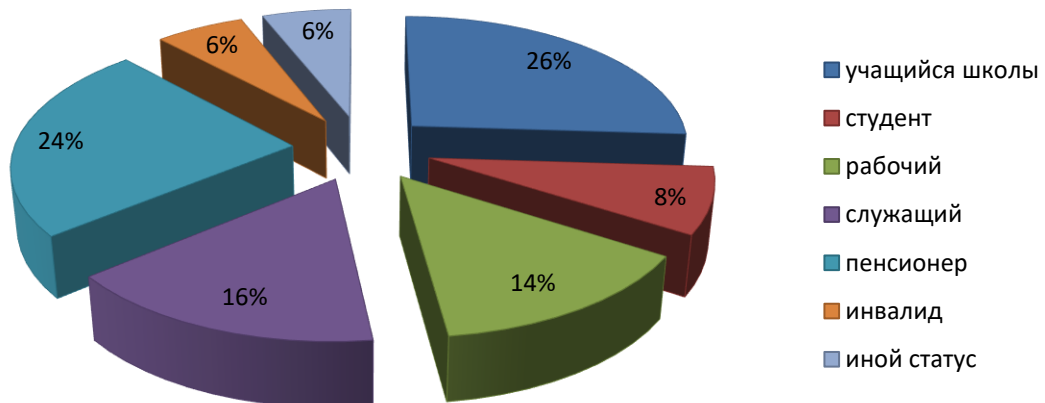
Возрастной состав



Социальный статус респондентов разнообразен. В процентном соотношении выглядит так:

- учащийся школы – 30 чел. – 26%
- студент – 9 чел. – 8%
- рабочий – 16 чел.- 14%
- служащий – 18 чел. – 16 %
- пенсионер – 28 чел. – 24 %
- инвалид – 7 чел. – 6%
- иной статус – 7 чел.- 6%

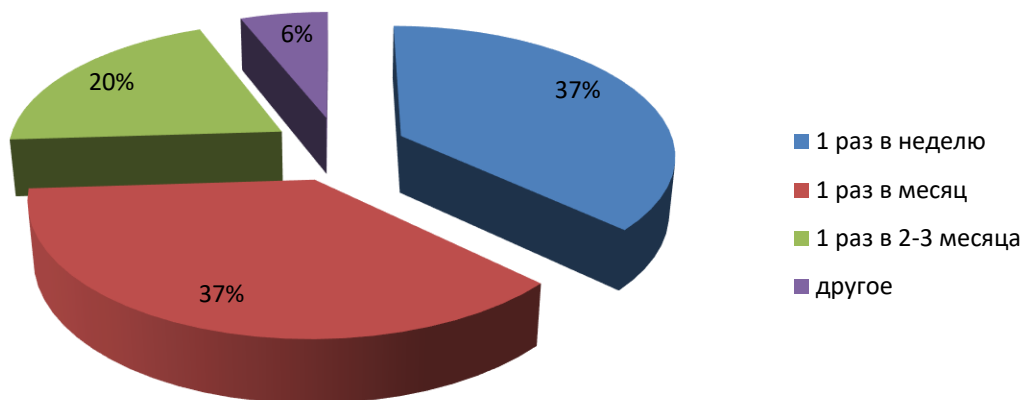
Социальный статус



На вопрос «**Как часто вы посещаете библиотеку?**» жители Починковского округа ответили:

- 1 раз в неделю – 43 чел. – 37%
- 1 раз в месяц- 43 чел. – 37%
- 1 раз в 2-3 месяца – 23 чел. – 20%
- другое – 6 чел. – 6%

Посещаемость



Основные вопросы о качестве предоставляемых услуг в МБУК «Централизованная библиотечная система» оценивались респондентами социологического опроса по бальной шкале (от 0 до 5 баллов).

Баллы:

0 баллов - затрудняюсь ответить

1 балл – совершенно не устраивает

2 балла – не совсем удовлетворяет, есть недостатки

3 балла – удовлетворяет, но есть незначительные недостатки

4 балла – в целом, хорошо

5 баллов – отлично, все устраивает

Анкета по оценке качества оказания услуг учреждением культуры

Наименование учреждения культуры: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Починковского муниципального округа Нижегородской области.

Уважаемые жители!

Просим Вас оценить качество работы _____ поселенческой библиотеки, в которой Вам (Вашему ребенку) оказывают (оказывали) услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не будут использованы.

Под:

- женский
- мужской

Возраст:

- до 14 лет
- 14-18 лет
- 19-25 лет
- 26-35 лет
- 36-40 лет
- 41-60 лет
- старше 60 лет

Социальный статус:

- учащийся школы
- студент
- рабочий
- служащий
- пенсионер
- инвалид
- иной статус _____

Как часто вы посещаете библиотеку:

- 1 раз в неделю
- 1 раз в месяц
- 1 раз в 2-3 месяца
- другое _____

Просим Вас оценить на вопрос анкеты по бальной шкале (от 0-5 баллов):

0 баллов - затрудняюсь ответить на вопрос

1 балл – совершенно не устраивает

2 балла – не совсем удовлетворяет, есть недостатки

3 балла – удовлетворяет, но есть незначительные недостатки

4 балла – в целом, хорошо

5 баллов – отлично, все устраивает

№	Наименование услуги	Оценочный балл					
		0	1	2	3	4	5
1	Удовлетворяет ли Вас режим работы библиотеки?						
2	Удовлетворяет ли Вас доступность библиотеки?						
3	Удовлетворяет ли Вас комфортность условий пребывания в библиотеке?						
4	Удовлетворяет ли Вас универсальность и полнота фондов библиотеки?						
5	Удовлетворяет ли Вас время ожидания получения услуги?						
6	Удовлетворяет ли Вас компетентность и вежливость сотрудников библиотеки?						
7	Удовлетворяет ли Вас качество и разнообразие культурно-массовых, информационно-досуговых мероприятий и выставок? (в том числе и онлайн)						
8	Удовлетворяет ли Вас предоставляемые платные услуги, их стоимость и качество выполнения?						
9	Удовлетворяет ли Вас качество обслуживания в библиотеке в целом?						

Ваши пожелания, предложения по улучшению качества предоставляемых услуг _____

Дата заполнения « ____ » _____ 2023 год

№	Наименование услуги	Оценочный балл						Общий балл	Средний балл
		0	1	2	3	4	5		
1	Удовлетворяет ли Вас режим работы библиотеки?							573	4,98
2	Удовлетворяет ли Вас доступность библиотеки?							569	4,94
3	Удовлетворяет ли Вас комфортность условий пребывания в библиотеке?							567	4,93
4	Удовлетворяет ли Вас универсальность и полнота фондов библиотеки?							554	4,81
5	Удовлетворяет ли Вас время ожидания получения услуги?							575	5
6									

	Удовлетворяет ли Вас компетентность и вежливость сотрудников библиотеки?							575	5
7	Удовлетворяет ли Вас качество и разнообразие культурно-массовых, информационно-досуговых мероприятий и выставок?	0	1	2	3	4	5		
								571	4,96
8	Удовлетворяет ли Вас предоставляемые платные услуги, их стоимость и качество выполнения?	0	1	2	3	4	5		
								570	4,95
9	Удовлетворяет ли Вас качество обслуживания в библиотеке в целом?	0	1	2	3	4	5		
								572	4,97
		Общий средний балл – 4,94 Процент удовлетворённости услугами 99,05%							

Результаты исследования

По результатам социологического опроса по удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг дали оценку работы 9 учреждениям МБУК ЦБС: Конезаводская сельская библиотека (с. Починки), Азрапинская сельская библиотека, Уч – Майданская сельская библиотека, Наруксовская сельская библиотека, Шагаевская сельская библиотека, Панкратовская сельская библиотека, Василевская сельская библиотека, Симбуховская сельская библиотека, Никитинская сельская библиотека. Участие пользователей в опросе было свободным и добровольным. Проведение опроса осуществлялось на анонимной основе.

В анкетировании приняло участие **115 человек**.

По гендерному составу опрошенных **77 (70%)** пришлось на женщин и **38 (33%)** от числа опрошенных на мужчин.

Возраст и социальный статус респондентов разнообразен.

По возрастному составу большинство опрошенных 21 % пришлось на возрастную категорию до 14 лет, 12,5 % - на возрастную категорию 14 -18 лет, 9% пришлось на возрастную категорию 19-25 лет, 10 % пришлось на возрастную категорию 26 -35, 13,5% – на 36 – 40 лет, 41- 60 лет – 17%, на возрастную категорию старше 60 лет - 17%.

Самый большой процент опрошенных, учащиеся- 26%, пенсионеры—24%, служащие-16%, рабочие – 14%, студенты-8%, инвалиды-6%, иной статус-6%.

Из анализа ответа на вопрос «Как часто Вы посещаете библиотеку» видно, что пользователи достаточно часто посещают библиотеку и пользуются библиотечными услугами: «1 раз в неделю» ответили 37% всех опрошенных, «1 раз в месяц» - 37% респондентов, 1 раз в 2-3 месяца библиотеку посещают – 20% пользователей. В графе «другое» - 6%.

Наивысший балл 5,0 (ответы всех опрошенных оцениваются в 5 баллов) был отмечен респондентами по показателям:

- удовлетворяет время ожидания получения услуг
- компетентность и вежливость сотрудников библиотеки

Услуге «Качество и разнообразие культурно-массовых, информационно-досуговых мероприятий и выставок» респонденты уделили особое внимание. Жители Починковского округа выражали благодарность библиотекарям (Наруксовской, Азрапинской, Шагаевской с/б), за проводимые мероприятия. Многие респонденты являются подписчиками соц. сетей и всегда посещают библиотечные как онлайн, так и офлайн мероприятия с особым интересом.

Некоторые респонденты:

- выразили желание, чтобы в библиотеках улучшилось комплектование фонда новинками литературы, периодическими изданиями.

Основные выводы:

1. В целом, ответы опрошенных жителей по оценке работы МБУК ЦБС можно отметить как положительные. Библиотечные услуги оцениваются положительно.
2. Из выше указанных цифр следует, что **99,05%** респондентов удовлетворены качеством предоставления услуг и лишь **0,05%** опрошенных что-то не устраивает, в основном это материально-техническое состояние библиотек, отсутствие подключения к сети интернет, невозможность пользования электронными сервисами.
3. Наибольшие показатели посещаемости «1 раз в месяц» - 37%, «1 раз в неделю» ответили 37% всех опрошенных, анкетирование показало, что жители посещают библиотеки часто, но есть среди респондентов те, кто посещает библиотеки раз в 2-3 месяца - 20%, это связано с тем, что в сельской местности в весенне - летнее время, у большинства людей нет времени на посещение библиотек, в связи с сезонными работами на приусадебных участках.
4. Респондентами социологического опроса отмечена хорошая организация работы МБУК «Централизованная библиотечная система», что выражено в удобстве режима работы, времени ожидания услуг, компетентности сотрудников библиотеки, вежливости и доброжелательности, проведении и качестве культурно-массовых мероприятий, в качестве обслуживания в целом.
5. Анализ социологического опроса показал также, что универсальность и полнота фонда библиотек не совсем удовлетворяет жителей Починковского округа. Одним из предложений жителей было пополнение фонда библиотеки новой современной литературой и периодическими изданиями.
6. Жители округа отметили, что хотели бы, чтобы в библиотеках появилось большее количество компьютеров, улучшилась скорость Интернет-соединения.
7. Также следует отметить, что респонденты в пожеланиях отмечали отличную работу библиотекарей, проведение массовых мероприятий в офлайн формате по которым пользователи очень соскучились за период пандемии.

Подводя итоги социологического опроса по оценке качества предоставляемых услуг, можно сделать вывод о том, что у большинства респондентов библиотека играет важную роль и как источник информации, и как центр общения и досуга. Жители Починковского округа, в целом, склонны высоко оценивать качество оказания библиотечных услуг, хотя и выделяют небольшие недостатки, что означает необходимость дальнейшего совершенствования и развития библиотек.

Количество анкет по библиотекам МБУК ЦБС

Василевская сельская библиотека	13
Шагаевская сельская библиотека	12
Азрапинская сельская библиотека	9
Панкратовская сельская библиотека	8
Уч – Майданская сельская библиотека	10
Симбуховская сельская библиотека	8
Наруковская сельская библиотека	19
Конезаводская сельская библиотека	21
Никитинская сельская библиотека	15
Итого:	115

с. Шагаево

Количество опрошенных – 12 человек.

Всего опрошено: 12 человек, из них мужчин – 4 (33 % от числа опрошенных), женщин – 8 (67% от числа опрошенных).

По возрасту: наибольшее количество опрошенных в возрасте до 14 лет- 3 человека (25%), от 14-18 лет-2 человека (17%), 19-25 лет-0 человек (0%) , 26-35 лет-1(8%), 36-40 лет-2 человека (17%), 41-60 лет-3 человека (25%), старше 60-1человек (8%).

По социальному статусу: наибольшее количество учащихся -3 (25%), студенты-2 (17%), рабочие-2(17%), служащие-2(17%), пенсионеры-2(17%), инвалиды-0, иной статус- 1 (8%)

Периодичность посещения библиотеки: 1раз в неделю посещают – 4(33%), 1раз в месяц – 5 (42%), 1 раз в 2 -3 мес. – 3(25%), другое -0 (0%).

№	Наименование услуги	Оценочный балл						Общ ий балл	Средний балл
		0	1	2	3	4	5		
1	Удовлетворяет ли Вас режим работы библиотеки?	0	1	2	3	4	5	59	4,91
						1	11		
2	Удовлетворяет ли Вас доступность библиотеки?	0	1	2	3	4	5	60	5
							12		
3	Удовлетворяет ли Вас комфортность условий пребывания в библиотеке?	0	1	2	3	4	5	60	5
							12		
4	Удовлетворяет ли Вас универсальность и полнота фондов библиотеки?	0	1	2	3	4	5	58	4,8
						2	10		
5	Удовлетворяет ли Вас время ожидания получения услуги?	0	1	2	3	4	5	60	5
							12		
6	Удовлетворяет ли Вас компетентность и вежливость сотрудников библиотеки?	0	1	2	3	4	5	60	5
							12		
7	Удовлетворяет ли Вас качество и разнообразие культурно-массовых, информационно-досуговых мероприятий и выставок?	0	1	2	3	4	5	60	5
							12		
8	Удовлетворяет ли Вас предоставляемые платные услуги, их стоимость и качество выполнения?	0	1	2	3	4	5	59	4,91
						1	11		
9	Удовлетворяет ли Вас качество обслуживания в библиотеке в целом?	0	1	2	3	4	5	60	5
							12		
		Общий средний балл 4,95							
		Процент удовлетворённости услугами- 99%							

с. Василевка

Количество опрошенных - 13 человек.

Всего опрошено: 13 человек, из них мужчин – 4 (30 % от числа опрошенных), женщин – 9 (70% от числа опрошенных).

По возрасту: до 14 лет- 3 человека (23%), от 14-18 лет-3 человека (23%), 19-25 лет-1 человек (8%) , 26-35 лет-1 (8%), 36-40 лет-0 человек (0%), опрошенных в возрасте 41-60 лет-3 человека (23%), старше 60-2 человека(15%).

По социальному статусу: учащихся -3 (23%), студенты-1 (8%), рабочие-1 (8%), служащие-3(23%), пенсионеры-3 (23%), инвалиды-0 (0%), иной статус-2(15%).

Периодичность посещения библиотеки: 1раз в неделю посещают – 5 (38,5%), 1раз в месяц – 5 (38,5%), 1 раз в 2 -3 мес. – 3(23%), другое -0 (0%).

№	Наименование услуги	Оценочный балл					Общий балл	Средний балл	
		0	1	2	3	4			
1	Удовлетворяет ли Вас режим работы библиотеки?						13	65	5
2	Удовлетворяет ли Вас доступность библиотеки?						11	63	4,92
3	Удовлетворяет ли Вас комфортность условий пребывания в библиотеке?						13	65	5
4	Удовлетворяет ли Вас универсальность и полнота фондов библиотеки?						13	65	5
5	Удовлетворяет ли Вас время ожидания получения услуги?						13	65	5
6	Удовлетворяет ли Вас компетентность и вежливость сотрудников библиотеки?						13	65	5
7	Удовлетворяет ли Вас качество и разнообразие культурно-массовых, информационно-досуговых мероприятий и выставок?						13	65	5
8	Удовлетворяет ли Вас предоставляемые платные услуги, их стоимость и качество выполнения?						12	64	4,96
9	Удовлетворяет ли Вас качество обслуживания в библиотеке в целом?						13	65	5
		Общий средний балл 4,98 Процент удовлетворённости услугами- 99,6%							

с. Панкратово

Количество опрошенных - 8 человек.

Всего опрошено: 8 человек, из них мужчин – 2 (25 % от числа опрошенных), женщин – 6 (75% от числа опрошенных).

По возрасту: до 14 лет- 0 человек (0%), от 14-18 лет-0 человек (0%), 19-25 лет-0 человек (0%), 26-35 лет-1 (12,5%), 36-40 лет-2 человека (25%), возрасте 41-60 лет-2 человека (25%), **наибольшее количество опрошенных люди старше 60- 3 человека(37,5%).**

По социальному статусу: учащихся -0 (%), студенты-0 (0%), рабочие-1 (12,5%), служащие-2 (25%), пенсионеры-3 (37,5%), инвалиды-1 (12,5%), иной статус-1(12,5%).

Периодичность посещения библиотеки: 1раз в неделю посещают – 2 (25%), 1раз в месяц – 5 (62,5%), 1 раз в 2 -3 мес. – 1 (12,5%), другое -0 (0%).

№	Наименование услуги	Оценочный балл						Общ ий балл	Средний балл
		0	1	2	3	4	5		
1	Удовлетворяет ли Вас режим работы библиотеки?	0	1	2	3	4	5	40	5
							8		
2	Удовлетворяет ли Вас доступность библиотеки?	0	1	2	3	4	5	38	4,75
						2	6		
3	Удовлетворяет ли Вас комфортность условий пребывания в библиотеке?	0	1	2	3	4	5	40	5
							8		
4	Удовлетворяет ли Вас универсальность и полнота фондов библиотеки?	0	1	2	3	4	5	40	5
							8		
5	Удовлетворяет ли Вас время ожидания получения услуги?	0	1	2	3	4	5	40	5
							8		
6	Удовлетворяет ли Вас компетентность и вежливость сотрудников библиотеки?	0	1	2	3	4	5	40	5
							8		
7	Удовлетворяет ли Вас качество и разнообразие культурно-массовых, информационно-досуговых мероприятий и выставок?	0	1	2	3	4	5	40	5
							8		
8	Удовлетворяет ли Вас предоставляемые платные услуги, их стоимость и качество выполнения?	0	1	2	3	4	5	39	4,87
						1	7		
9	Удовлетворяет ли Вас качество обслуживания в библиотеке в целом?	0	1	2	3	4	5	40	5
							8		
		Общий средний балл 4,95							
		Процент удовлетворённости услугами- 99%							

с. Никитино

Количество опрошенных - 15 человек.

Всего опрошено: 15 человек, из них мужчин – 6(40% от числа опрошенных), женщин – 9 (60% от числа опрошенных).

По возрасту: наибольшее количество опрошенных в возрасте до 14 лет-4 человека (26,6%), от 14-18 лет-1 человек (6,6%), 19-25 лет-2 человека (13,3%), 26-35 лет-1(6,6%), 36-40 лет-2 человека (13,3%),41-60 лет-3 человека (20%), старше 60-2(13,3%).

По социальному статусу: наибольшее количество учащихся -5 (33,3%), студенты-1(6,6%), рабочие-2(13,3%), служащие-2(13,3%), пенсионеры-3(20%), инвалиды-1(6,6%), иной статус-1(6,6%).

Периодичность посещения библиотеки: 1раз в неделю посещают – 5(33%), 1раз в месяц – 6 (40%), 1 раз в 2 -3 мес. – 4 (27%), другое -0 (0%).

№	Наименование услуги	Оценочный балл						Общий балл	Сред ний балл
		0	1	2	3	4	5		
1	Удовлетворяет ли Вас режим работы библиотеки?	0	1	2	3	4	5	75	5
							15		
2	Удовлетворяет ли Вас доступность библиотеки?	0	1	2	3	4	5	75	5
							15		
3	Удовлетворяет ли Вас комфортность условий пребывания в библиотеке?	0	1	2	3	4	5	75	5
							15		

4	Удовлетворяет ли Вас универсальность и полнота фондов библиотеки?	0	1	2	3	4	5	70	4,6
						5	10		
5	Удовлетворяет ли Вас время ожидания получения услуги?	0	1	2	3	4	5	75	5
							15		
6	Удовлетворяет ли Вас компетентность и вежливость сотрудников библиотеки?	0	1	2	3	4	5	75	5
							15		
7	Удовлетворяет ли Вас качество и разнообразие культурно-массовых, информационно-досуговых мероприятий и выставок?	0	1	2	3	4	5	73	4,8
						2	13		
8	Удовлетворяет ли Вас предоставляемые платные услуги, их стоимость и качество выполнения?	0	1	2	3	4	5	75	5
							15		
9	Удовлетворяет ли Вас качество обслуживания в библиотеке в целом?	0	1	2	3	4	5	75	5
							15		
		Общий средний балл 4,93 Процент удовлетворённости услугами- 98,96%							

с. Уч - Майдан
Количество опрошенных - 10 человек.

Всего опрошено: 10 человек, из них мужчин – 4 (40 % от числа опрошенных), женщин – 6 (60% от числа опрошенных).

По возрасту: до 14 лет- 1 человек (10%), от 14-18 лет-1 человек (10%), 19-25 лет-2 человека (20%) , 26-35 лет-2 (20%), 36-40 лет-0 человек (0%), возрасте 41-60 лет-1 человек (10%), **наибольшее количество опрошенных люди старше 60- 3 человека(30%).**

По социальному статусу: учащихся -1 (10%), студенты-2 (20%), рабочие-1 (10%), служащие-1(10%), пенсионеры-3 (30%), инвалиды-1 (10%), иной статус-1(10%).

Периодичность посещения библиотеки: 1раз в неделю посещают – 4 (40%), 1раз в месяц – 5 (50%), 1 раз в 2 -3 мес. – 1 (10%), другое -0 (0%).

№	Наименование услуги	Оценочный балл						Общий балл	Средний балл
		0	1	2	3	4	5		
1	Удовлетворяет ли Вас режим работы библиотеки?	0	1	2	3	4	5	50	5
							10		
2	Удовлетворяет ли Вас доступность библиотеки?	0	1	2	3	4	5	48	4,8
						2	8		
3	Удовлетворяет ли Вас комфортность условий пребывания в библиотеке?	0	1	2	3	4	5	50	5
							10		
4	Удовлетворяет ли Вас универсальность и полнота фондов библиотеки?	0	1	2	3	4	5	50	5
							10		
5	Удовлетворяет ли Вас время ожидания получения услуги?	0	1	2	3	4	5	50	5
							10		
6	Удовлетворяет ли Вас компетентность и вежливость сотрудников библиотеки?	0	1	2	3	4	5	50	5
							10		

7	Удовлетворяет ли Вас качество и разнообразие культурно-массовых, информационно-досуговых мероприятий и выставок?	0	1	2	3	4	5		
							10	50	5
8	Удовлетворяет ли Вас предоставляемые платные услуги, их стоимость и качество выполнения?	0	1	2	3	4	5		
						1	9	49	4,9
9	Удовлетворяет ли Вас качество обслуживания в библиотеке в целом?	0	1	2	3	4	5		
							10	50	5
		Общий средний балл 4,96 Процент удовлетворённости услугами- 99,2%							

с. Наруксово

Количество опрошенных - 19 человек

Всего опрошено: 19 человек, из них мужчин – 4(21% от числа опрошенных), женщин –15 (78,94% от числа опрошенных).

По возрасту: наибольшее количество опрошенных в возрасте до 14 лет- 6 человек (31,6%), от 14-18 лет-1 человек (5,3%), 19-25 лет-1 человек (5,3%), 26-35 лет-3(15,8%), 36-40 лет-3 человека (15,8%), 41-60 лет-3 человека (15,8%), старше 60-2(10,5%).

По социальному статусу: наибольшее количество учащихся -7 (36,8%), студенты-0, рабочие-2(10,5%), служащие-4(21%), пенсионеры-4(21%), инвалиды-2(10,5%), иной статус-0.

Периодичность посещения библиотеки: 1раз в неделю посещают – 7(37%), 1раз в месяц – 5 (26%), 1 раз в 2 -3 мес. – 3 (16%), другое -4 (21%).

№	Наименование услуги	Оценочный балл						Общий балл	Средний балл
		0	1	2	3	4	5		
1	Удовлетворяет ли Вас режим работы библиотеки?	0	1	2	3	4	5		
							19	95	5
2	Удовлетворяет ли Вас доступность библиотеки?	0	1	2	3	4	5		
							19	95	5
3	Удовлетворяет ли Вас комфортность условий пребывания в библиотеке?	0	1	2	3	4	5		
						5	14	90	4,73
4	Удовлетворяет ли Вас универсальность и полнота фондов библиотеки?	0	1	2	3	4	5		
						6	13	89	4,68
5	Удовлетворяет ли Вас время ожидания получения услуги?	0	1	2	3	4	5		
							19	95	5
6	Удовлетворяет ли Вас компетентность и вежливость сотрудников библиотеки?	0	1	2	3	4	5		
							19	95	5
7	Удовлетворяет ли Вас качество и разнообразие культурно-массовых, информационно-досуговых мероприятий и выставок?	0	1	2	3	4	5		
							19	95	5
8	Удовлетворяет ли Вас предоставляемые платные услуги, их стоимость и качество выполнения?	0	1	2	3	4	5		
							19	95	5
9	Удовлетворяет ли Вас качество обслуживания в библиотеке в целом?	0	1	2	3	4	5		
						1	18	94	4,94

	Общий средний балл 4,92 Процент удовлетворённости услугами- 98,5%
--	---

с.Починки (Конезаводская сельская библиотека)

Количество опрошенных - 21 человек.

Всего опрошено: 21 человек, из них мужчин – 8(38 % от числа опрошенных), женщин –13 (62% от числа опрошенных).

По возрасту: наибольшее количество опрошенных в возрасте до 14 лет- 5 человека (23,8%), от 14-18 лет-4 человека (19%), 19-25 лет-3 человека (14,3%) , 26-35 лет-2(9,5%), 36-40 лет-3 человека (14,3%), 41-60 лет-2 человека (9,5%), старше 60-2 человека(9,5%).

По социальному статусу: наибольшее количество учащихся -8 (38%), студенты-2 (9,5), рабочие-5(23,8%), служащие-2(9,5%), пенсионеры-4(19%), инвалиды-0, иной статус-0.

Периодичность посещения библиотеки: 1раз в неделю посещают – 8(38%), 1раз в месяц – 6(28%), 1 раз в 2 -3 мес. – 5(24%), другое -2(10%).

№	Наименование услуги	Оценочный балл						Общ ий балл	Средний балл
		0	1	2	3	4	5		
1	Удовлетворяет ли Вас режим работы библиотеки?					1	20	104	4,95
2	Удовлетворяет ли Вас доступность библиотеки?						21	105	5
3	Удовлетворяет ли Вас комфортность условий пребывания в библиотеке?						21	105	5
4	Удовлетворяет ли Вас универсальность и полнота фондов библиотеки?					5	16	100	4,76
5	Удовлетворяет ли Вас время ожидания получения услуги?						21	105	5
6	Удовлетворяет ли Вас компетентность и вежливость сотрудников библиотеки?						21	105	5
7	Удовлетворяет ли Вас качество и разнообразие культурно-массовых, информационно-досуговых мероприятий и выставок?						21	105	5
8	Удовлетворяет ли Вас предоставляемые платные услуги, их стоимость и качество выполнения?					1	20	104	4,95
9	Удовлетворяет ли Вас качество обслуживания в библиотеке в целом?						21	105	5
		Общий средний балл 4,96 Процент удовлетворённости услугами- 99,2%							

с. Симбухово

Количество опрошенных - 8 человек.

Всего опрошено: 8 человек, из них мужчин – 3 (37,5% от числа опрошенных), женщин – 5 (62,5% от числа опрошенных).

По возрасту: наибольшее количество опрошенных в возрасте до 14 лет-1 человек (12,5%), от 14-18 лет-1 человек (12,5%), 19-25 лет-1 человек (12,5%), 26-35 лет-0 (0%), 36-40 лет-1 человек (12,5%), 41-60 лет-1 человек (12,5%), старше 60-3(37,5%).

По социальному статусу: наибольшее количество учащихся -1 (12,5%), студенты-1 (12,5%), рабочие-0 (0%), служащие-1(12,5%), пенсионеры-3(37,5%), инвалиды-1(12,5%), иной статус (безработный)-1(12,5%).

Периодичность посещения библиотеки: 1 раз в неделю посещают – 4(50%), 1 раз в месяц – 3 (37,5%), 1 раз в 2 -3 мес. – 1 (12,5%), другое -0 (0%).

№	Наименование услуги	Оценочный балл						Общий балл	Средний балл
		0	1	2	3	4	5		
1	Удовлетворяет ли Вас режим работы библиотеки?	0	1	2	3	4	5	40	5
							8		
2	Удовлетворяет ли Вас доступность библиотеки?	0	1	2	3	4	5	40	5
							8		
3	Удовлетворяет ли Вас комфортность условий пребывания в библиотеке?	0	1	2	3	4	5	40	5
							8		
4	Удовлетворяет ли Вас универсальность и полнота фондов библиотеки?	0	1	2	3	4	5	38	4,8
						2	6		
5	Удовлетворяет ли Вас время ожидания получения услуги?	0	1	2	3	4	5	40	5
							8		
6	Удовлетворяет ли Вас компетентность и вежливость сотрудников библиотеки?	0	1	2	3	4	5	40	5
							8		
7	Удовлетворяет ли Вас качество и разнообразие культурно-массовых, информационно-досуговых мероприятий и выставок?	0	1	2	3	4	5	38	4,8
						2	6		
8	Удовлетворяет ли Вас предоставляемые платные услуги, их стоимость и качество выполнения?	0	1	2	3	4	5	40	5
							8		
9	Удовлетворяет ли Вас качество обслуживания в библиотеке в целом?	0	1	2	3	4	5	40	5
							8		
		Общий средний балл 4,95							
		Процент удовлетворённости услугами- 99%							

с. Азрапино

Количество опрошенных - 9 человек

Всего опрошено: 9 человек, из них мужчин – 3 (33% от числа опрошенных), женщин –6 (67% от числа опрошенных).

По возрасту: наибольшее количество опрошенных в возрасте 36-40 лет-2 человека (22%), 41-60 лет-2 человека (22,5%), старше 60- 2 (22,5%), до 14 лет- 1 человек (11%), от 14-18 лет- 1 человек (11%), 26-35 лет-1 (11%), 19-25 лет-0 человек (0%).

По социальному статусу: наибольшее количество пенсионеров -3 (33%), учащихся – 2 (22,5%), рабочие -2 (22,5%), служащие-1 (11%), инвалиды-1(11%), иной статус-0 (0%). студенты-0 (0%).

Периодичность посещения библиотеки: 1 раз в месяц – 4 (44%), 1 раз в 2 -3 мес. – 3 (33,5%), 1 раз в неделю посещают – 2(22,5%), другое -0 (0%).

№	Наименование услуги	Оценочный балл					Общий балл	Средний балл	
		0	1	2	3	4			5
1	Удовлетворяет ли Вас режим работы библиотеки?	0	1	2	3	4	5	45	5
							9		
2	Удовлетворяет ли Вас доступность библиотеки?	0	1	2	3	4	5	45	5
							9		
3	Удовлетворяет ли Вас комфортность условий пребывания в библиотеке?	0	1	2	3	4	5	42	4,7
						3	6		
4	Удовлетворяет ли Вас универсальность и полнота фондов библиотеки?	0	1	2	3	4	5	44	4,9
						1	8		
5	Удовлетворяет ли Вас время ожидания получения услуги?	0	1	2	3	4	5	45	5
							9		
6	Удовлетворяет ли Вас компетентность и вежливость сотрудников библиотеки?	0	1	2	3	4	5	45	5
							9		
7	Удовлетворяет ли Вас качество и разнообразие культурно-массовых, информационно-досуговых мероприятий и выставок?	0	1	2	3	4	5	45	5
							9		
8	Удовлетворяет ли Вас предоставляемые платные услуги, их стоимость и качество выполнения?	0	1	2	3	4	5	45	5
							9		
9	Удовлетворяет ли Вас качество обслуживания в библиотеке в целом?	0	1	2	3	4	5	43	4,8
						2	7		
		Общий средний балл 4,93 Процент удовлетворённости услугами- 98,6%							

Общий средний балл - 4,94

Общий процент удовлетворенности услугами – 99,05%