Итоги **опроса «Оценка качества оказания услуг библиотеками МБУК «ЦБС г. Братска»**

В течение 2017 года на сайте МБУК «ЦБС г. Братска» проводился **опрос «Оценка качества оказания услуг библиотеками МБУК «ЦБС г. Братска»** <http://bratsklib.ru/anketa.php>. Цель:изучение качества работы муниципальных библиотек.

В опросе приняли участие 105 человек. Из них женщин – 73%. По возрастному составу: 41-55 лет – 34%, 26-40 лет – 24%, старше 55 лет – 15%, 14-18 лет – 14%, 19-25 лет – 13%. Высшее образование имеют 50% респондентов, среднее профессиональное – 24%, среднее – 15%, н/среднее – 11%.

Начиная отвечать на вопросы анкеты, респонденты сначала выбирали из списка ту библиотеку ЦБС, которую они посещают и хотят оценить. Анкета состояла из пяти блоков вопросов: 1. Доступность информации, 2. Доступность и комфортность предоставления услуг, 3. Доступность мероприятий, 4. Услуги, 5. Обслуживающий персонал. Пользователи оценивали эти критерии по 5-балльной шкале, где 5 баллов – услуга полностью соответствует потребностям («отлично»), 4 балла – скорее соответствует («хорошо»), 3 балла – нейтрально, 2 балла – скорее нет («плохо»), 1 балл – нет, не соответствует («очень плохо»). Были вопросы и без системы баллов, респонденты выбирали те варианты ответов, которые соответствовали их мнению.

Анализ ответов показал следующее:

 В оценке качества оказания услуг **Центральной городской библиотеки им. И.Черемных** приняло участие16 человек, из них женщин – 88%, мужчин – 22%. В возрасте 26-40 лет – 44%, 41-55 лет – 31%, 14- 18 лет – 19%, старше 55 лет – 6%. По образованию: высшее – 81%, среднее – 13%, н/среднее – 6%.

Блок А. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

1. Сколько раз в год вы посещаете данное учреждение культуры? регулярно – 43%, 1 раз в месяц – 25%, 2-5 раз в год – 19%, один-два раза в год – 13%.

2. Как вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в данном учреждении? сайт учреждения – 63%, афиша, реклама на информационном стенде в библиотеке - 46%, Интернет-ресурсы – 44%, газеты и журналы, знакомые, телевидение по 6%.

3. Доступна ли вам информация об учреждении и предоставляемых услугах**?**

1. В средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио) публикуются достаточное количество информации об услугах учреждения (время и место проведения мероприятий, время работы и т.д.): 3 балла – 44%, 5 баллов – 19%, 4 балла – 19%, 1 балл – 12%, 2 балла – 6%.

2. Учреждение размещает достаточно информации об услугах на сайте учреждения: 4 балла – 44%, 5 баллов – 38%, 2 балла – 12%, 2 балла – 6%.

3. Достаточно информации об учреждении на информационном стенде, в отделах библиотеки: 3 балла – 38%, 5 баллов – 31%, 4 балла - 25%, 1 балл – 6%.

Блок Б. ДОСТУПНОСТЬ И КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство учреждения

1.Чистота территории вокруг учреждения: 5 баллов – 69%, 4 балла – 31%.

2.Освещенность территории вокруг учреждения: 5 баллов – 50%, 4 балла – 44%, 3 балла – 6%.

3. Комфортность внешнего благоустройства в целом (скамейки, газоны, урны): 4 балла – 44%, 3 балла – 25%, 5 баллов – 19%, 2 балла – 6%, 1 балл – 6%.

4. В библиотеке есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями здоровья: 3 балла – 44%, 4 балла – 25%, 5 баллов – 18%, 1 балл – 13%.

5. Оцените, пожалуйста, внутреннее благоустройство учреждения

1. Режим библиотеки: 5 баллов – 63%, 4 балла – 25%, 2 балла – 6%, 1 балл – 6%.

2. В библиотеке хороший гардероб, в нем хорошо обслуживают: 5 баллов – 69%, 4 балла – 31%.

3. Чистота помещений: 4 балла – 62%, 5 баллов – 38%.

4. Наличие комфортной мебели: 3 балла – 62%, 5 баллов – 13%, 4 балла – 13%, 2 балла – 6%, 1 балл – 6%.

5. Библиотека хорошо оснащена современным оборудованием - в ней есть компьютеры, проекторы, мультимедийные устройства и т.п.: 4 балла – 43%, 3 балла – 18%, 5 баллов – 13%, 2 балла – 13%, 1 балл – 13%.

Блок В. ДОСТУПНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ

6. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в учреждении

1. Мероприятия проводятся в удобное для посетителей время: 5 баллов – 38%, 4 балла - 38%, 3 балла – 18%, 2балла – 6%.

2. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.): 5 баллов – 57%, 4 балла – 31%, 3 балла – 6%, 2 балла – 6%.

3. Оцените качество мероприятий, проводимых в библиотеке: 4 балла – 56%, 5 баллов – 38%, 3 балла – 6%.

Блог Г. УСЛУГИ

7. Как вы считаете, доступны ли вам по цене дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой (копирование, сканирование, абонирование ПК, ламинирование и т. д.)? стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг – 69%, стоимость дополнительных услуг могла бы быть выше – 19%, стоимость дополнительных услуг слишком высока – 12%.

8. Какие дополнительные услуги, по вашему мнению, должно предоставлять учреждение? Wi-Fi – 88%, курсы – 50%, кружки, клубы по интересам – 56%, тематические лекции – 38%, культурно-просветительские мероприятия – 31%.

1. Я могу воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами (ксерокопирование, сканирование, распечатка, работа за компьютером, составление списка литературы и т.п.): 5 баллов – 56%, 4 балла – 25%, 3 балла – 19%.
2. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, полностью соответствуют моим читательским интересам, я могу здесь найти практически все, что мне надо: 4 балла – 38%, 5 баллов – 19%, 3 балла – 19%, 2 балла – 12%, 1 балл – 12%.
3. Доступно ли, по вашему мнению, организованы фонды и каталоги для самостоятельного получения информации и необходимой литературы? 4 балла – 43%, 5 баллов – 38%, 3 балла – 19%.

 Блок Д. ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ

9. Оцените, пожалуйста, вежливость, доброжелательность и компетентность обслуживающего

1. Оцените внешний вид библиотекаря: 4 балла – 50%, 5 баллов – 44%, 3 балла – 6%.
2. Оцените вежливость и корректность библиотекаря при общении: 5 баллов – 50%, 4 балла – 50%.
3. Оцените оперативность библиотекаря при оказании услуг: 5 баллов – 50%, 4 балла – 38%, 3 балла – 12%.
4. Мне нравится приходить в эту библиотеку, я полностью удовлетворен тем, как меня здесь обслуживают: 4 балла – 50%, 5 баллов – 44%, 3 балла – 6%.

10. Имеются ли у вас пожелания по улучшению качества обслуживания и какие именно? Больше периодических изданий.

 **Выводы:** в оценке качества оказания услуг **Центральной городской библиотеки им. И.Черемных** приняло участие16 человек, из них женщин – 88%. В основном в возрасте от 26 до 55 лет с высшим образованием. Посещают регулярно библиотеку 43%. О мероприятиях 63% респондентов узнают на сайте МБУК «ЦБС г. Братска» и 46% из афиш и другой рекламы, которая размещается на информационном стенде в библиотеке. В СМИ и в отделах библиотеки недостаточно размещается информации о деятельности и услугах библиотеки, а вот на сайте учреждения респонденты считают, что достаточно. Пользователи считают, что территория вокруг библиотеки чистая, освещенности достаточно, внешнее благоустройство в целом комфортное. Специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями здоровья мало. Пользователей режим библиотеки устраивает, считают, что в библиотеке хороший гардероб и в нем хорошо обслуживают, помещения библиотеки в основном чистые. А вот комфортной мебели недостаточно, а оснащение современным оборудованием скорое соответствует запросам пользователей, чем не соответствует. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций в удобное для посетителей время на качественном уровне. По мнению респондентов, стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг. Читатели хотели бы пользоваться в библиотеке услугой Wi-Fi, посещать курсы и кружки/клубы по интересам. Свободно могут воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, соответствуют запросам и интересам пользователей. В библиотеке фонды и каталоги доступны и читатели могут самостоятельно ими пользоваться. Респонденты считают, что внешний вид у библиотекарей соответствует занимаемой должности, сотрудники библиотеки вежливы и корректны с посетителями, оперативно оказывают услуги. Читателям нравится приходить в Центральную городскую библиотеку им. И. Черемных.

 В оценке качества оказания услуг **Центральной детской библиотеки им. Ю.Черных** приняло участие5 девушек в возрасте от 14 до 18 лет.

Блок А. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

1. Сколько раз в год вы посещаете данное учреждение культуры? регулярно – 60%, 1 раз в месяц – 40%.

2. Как вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в данном учреждении? афиша, реклама на информационном стенде в библиотеке -100%, Интернет-ресурсы – 40%, сайт учреждения, знакомые по 20%.

3. Доступна ли вам информация об учреждении и предоставляемых услугах?

1. В средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио) публикуются достаточное количество информации об услугах учреждения (время и место проведения мероприятий, время работы и т.д.): 5 балла – 40%, 3 балла – 40%, 2 балла – 20%.

2. Учреждение размещает достаточно информации об услугах на сайте учреждения: 4 балла – 60%, 5 баллов – 40%.

3. Достаточно информации об учреждении на информационном стенде, в отделах библиотеки: 5 баллов – 80%, 4 балла – 20%.

Блок Б. ДОСТУПНОСТЬ И КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство учреждения

1.Чистота территории вокруг учреждения: баллов – 60%, 4 баллов – 40%.

2.Освещенность территории вокруг учреждения: 5 баллов – 20%, 3 балла – 40%, 2 балла – 40%.

3. Комфортность внешнего благоустройства в целом (скамейки, газоны, урны): 3 балла – 60%, 2 балла – 40%.

4. В библиотеке есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями здоровья: 3 балла – 40%, 4 балла – 20%, 5 баллов – 20%, 2 балла – 20%, 1 балл – 12%.

5. Оцените, пожалуйста, внутреннее благоустройство учреждения

1. Режим библиотеки: 5 баллов – 80%, 4 балла – 20%.

2. В библиотеке хороший гардероб, в нем хорошо обслуживают: 5 баллов – 80%, 4 балла – 20%.

3. Чистота помещений: 5 баллов – 100%.

4. Наличие комфортной мебели: 4 балла – 40%, 3 балла – 40%, 1 балл – 20%.

5. Библиотека хорошо оснащена современным оборудованием - в ней есть компьютеры, проекторы, мультимедийные устройства и т.п.: 5 баллов – 40%, 4 балла – 40%, 3 балла – 20%.

Блок В. ДОСТУПНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ

6. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в учреждении

1. Мероприятия проводятся в удобное для посетителей время: 5 баллов – 100%.

2. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.): 5 баллов – 80%, 4 балла – 20%.

3. Оцените качество мероприятий, проводимых в библиотеке: 5 баллов – 60%, 4 балла – 40%.

Блог Г. УСЛУГИ

7. Как вы считаете, доступны ли вам по цене дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой (копирование, сканирование, абонирование ПК, ламинирование и т. д.)? стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг – 100%.

8. Какие дополнительные услуги, по вашему мнению, должно предоставлять учреждение? Wi-Fi -80%, кружки, клубы по интересам – 40%, курсы – 20%.

1. Я могу воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами (ксерокопирование, сканирование, распечатка, работа за компьютером, составление списка литературы и т.п.: 5 баллов – 100%.

2. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, полностью соответствуют моим читательским интересам, я могу здесь найти практически все, что мне надо: 4 балла – 60%, 3 балла – 20%, 2 балла – 20%.

3. Доступно ли, по вашему мнению, организованы фонды и каталоги для самостоятельного получения информации и необходимой литературы? 5 баллов – 20%, 4 балла – 80%.

 Блок Д. ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ

9. Оцените, пожалуйста, вежливость, доброжелательность и компетентность обслуживающего

1. Оцените внешний вид библиотекаря: 5 баллов – 80%, 4 балла – 20%.
2. Оцените вежливость и корректность библиотекаря при общении: 5 баллов – 80%, 4 балла – 20%.
3. Оцените оперативность библиотекаря при оказании услуг: 5 баллов – 100%.
4. Мне нравится приходить в эту библиотеку, я полностью удовлетворен тем, как меня здесь обслуживают: 5 баллов – 100%.

10. Имеются ли у вас пожелания по улучшению качества обслуживания и какие именно? Сделать ремонт в библиотеке.

 **Выводы:** в оценке качества оказания услуг **Центральной детской библиотеки им. Ю. Черных** приняло участие5 девушек в возрасте от 14 до 18 лет, из них регулярно посещают библиотеку 60%. О мероприятиях узнают из афиш и другой рекламы, которая находится на информационном стенде в библиотеке, а также из Интернет-ресурсов. В СМИ публикуется достаточно информации о деятельности и услугах библиотеки, а также ее достаточно и на сайте учреждения, и в отделах библиотеки. Пользователи считают, что территория вокруг библиотеки чистая, освещенность плохая, внешнее благоустройство в целом ближе к плохому. Специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями здоровья есть. Пользователей режим библиотеки устраивает, считают, что в библиотеке хороший гардероб и в нем хорошо обслуживают, помещения библиотеки чистые. Комфортной мебели достаточно и современного оборудования тоже. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций в удобное для посетителей время на качественном уровне. По мнению респондентов, стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг. Читатели хотели бы пользоваться в библиотеке услугой Wi-Fi, посещать кружки/клубы по интересам. Свободно могут воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, скорее соответствуют запросам и интересам читателей, чем не соответствуют. В библиотеке фонды и каталоги доступны и читатели могут самостоятельно ими пользоваться. Респонденты считают, что внешний вид у библиотекарей соответствует занимаемой должности, сотрудники библиотеки вежливы и корректны с посетителями, оперативно оказывают услуги. Читателям нравится приходить в Центральную детскую библиотеку им. Ю. Черных.

В оценке качества оказания услуг **библиотеки семейного чтения № 1 им. Г. Михасенко** приняло участие20 человек, из них женщин – 65%, мужчин –35%. В возрасте старше 55 лет – 30%, 41-55 лет – 25%, 19-25 лет – 20%, 26-40 лет – 15%,14-18 лет – 10%. По образованию: среднее профессиональное – 40%, высшее – 35%, среднее – 15%, н/среднее – 10%.

Блок А. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

1. Сколько раз в год вы посещаете данное учреждение культуры? регулярно – 75%, 1 раз в месяц – 10%, 2-5 раз в год – 5%, один-два раза в год – 5%, побывал впервые – 5%.

2. Как вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в данном учреждении? афиша, реклама на информационном стенде в библиотеке -70%, сайт учреждения – 35%, знакомые – 15%, телевидение - 10%, Интернет-ресурсы – 20%. В строке другое были получены ответы: вижу информацию в библиотечной группе Вконтакте, библиотекари приглашаю по телефону.

3. Доступна ли вам информация об учреждении и предоставляемых услугах?

1. В средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио) публикуются достаточное количество информации об услугах учреждения (время и место проведения мероприятий, время работы и т.д.): 3 балла – 45%, 4 балла - 25%, 5 баллов – 10%, 2балла – 10%, 1 балл – 10%.

2. Учреждение размещает достаточно информации об услугах на сайте учреждения: 5 баллов – 45%,4 балла – 25%, 3 балла – 25%, 1 балл – 10%.

3. Достаточно информации об учреждении на информационном стенде, в отделах библиотеки: 5 баллов – 80%, 4 балла – 15%, 3 балла – 5%.

Блок Б. ДОСТУПНОСТЬ И КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство учреждения

1.Чистота территории вокруг учреждения: 5 баллов – 85%, 4 балла – 15%.

2.Освещенность территории вокруг учреждения: 4 балла – 45%, 3 балла – 35%, 5 баллов – 15%, 1 балл – 5%.

3. Комфортность внешнего благоустройства в целом (скамейки, газоны, урны): 5 баллов – 65%, 4 балла – 35%.

4. В библиотеке есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями здоровья: 1 балл – 65%, 2 балла – 25%, 4 балла – 10%.

5. Оцените, пожалуйста, внутреннее благоустройство учреждения

1. Режим библиотеки: 5 баллов – 80%, балла – 15%, 3 балла – 5%.

2. В библиотеке хороший гардероб, в нем хорошо обслуживают: 5 баллов – 100%.

3. Чистота помещений: 5 баллов – 95%, 3 балла – 5%.

4. Наличие комфортной мебели: 3 балла - 35%, 2 балла – 25%, 5 баллов – 15%, 4 балла – 15%, 1 балл – 10%.

5. Библиотека хорошо оснащена современным оборудованием - в ней есть компьютеры, проекторы, мультимедийные устройства и т.п.: 5 баллов – 40%, 4 балла – 40%, 3 балла – 20%.

Блок В. ДОСТУПНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ

6. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в учреждении

1. Мероприятия проводятся в удобное для посетителей время: 5 баллов – 50%, 4 балла – 45%, 3 балла – 5%.

2. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.): 5 баллов – 80%, 4 балла – 15%, 3балла – 5%.

3. Оцените качество мероприятий, проводимых в библиотеке: 5 баллов – 50%, 4 балла – 45%, 3 балла – 5%.

Блог Г. УСЛУГИ

7. Как вы считаете, доступны ли вам по цене дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой (копирование, сканирование, абонирование ПК, ламинирование и т. д.)? стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг – 85%, стоимость дополнительных услуг могла бы быть выше – 10%, стоимость дополнительных услуг слишком высока – 5%.

8. Какие дополнительные услуги, по вашему мнению, должно предоставлять учреждение? тематические лекции – 45%, кружки, клубы по интересам – 30%, Wi-Fi – 25%, курсы – 25%, культурно-просветительские мероприятия – 15%. В строке другое: кафетерий, продажа канцелярии.

1. Я могу воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами (ксерокопирование, сканирование, распечатка, работа за компьютером, составление списка литературы и т.п.): 5 баллов – 85%, 4 балла – 10%, 3 балла – 5%.

2. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, полностью соответствуют моим читательским интересам, я могу здесь найти практически все, что мне надо: 3 балла – 55%, 5 баллов – 20%, 4 балла – 15%, 2 балла – 10%.

3. Доступно ли, по вашему мнению, организованы фонды и каталоги для самостоятельного получения информации и необходимой литературы? 4 балла – 35%, 3 балла – 35%, 5 баллов – 25%, 2 балла – 5%.

 Блок Д. ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ

9. Оцените, пожалуйста, вежливость, доброжелательность и компетентность обслуживающего

1. Оцените внешний вид библиотекаря: 5 баллов – 50%, 4 балла – 45%, 3 балла – 5%.

2. Оцените вежливость и корректность библиотекаря при общении: 5 баллов – 75%, 4 балла – 25%.

3. Оцените оперативность библиотекаря при оказании услуг: 5 баллов – 55%, 4 балла – 45%.

4. Мне нравится приходить в эту библиотеку, я полностью удовлетворен тем, как меня здесь обслуживают: 5 баллов – 70%, 4 балла – 25%, 3 балла – 5%.

10. Имеются ли у вас пожелания по улучшению качества обслуживания и какие именно?Электронный каталог, удобную мебель, освещение, ремонт, забор, больше новых поступлений литературы и периодики.

 **Выводы:** в оценке качества оказания услуг **библиотеки семейного чтения № 1 им. Г. Михасенко** принялоучастие20 человек, из них женщин – 65%, в основном в возрасте от 41 года и старше со средним профессиональным образованием. Посещают регулярно библиотеку 75%. О мероприятиях 70% узнают из афиш и другой рекламы, которая находится на информационном стенде в библиотеке и 35% следят за новостями на сайте МБУК «ЦБС г. Братска». В СМИ публикуется недостаточно информации о деятельности и услугах библиотеки, а вот на сайте учреждения и в отделах библиотеки, респонденты считают, что размещается достаточно информации. Пользователи считают, что территория вокруг библиотеки чистая, освещенности достаточно, внешнее благоустройство в целом комфортное. Специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями здоровья нет. Пользователей режим библиотеки устраивает, считают, что в библиотеке хороший гардероб и в нем хорошо обслуживают, помещения библиотеки в основном чистые. А вот комфортной мебели недостаточно, а современное оборудование, которое имеет библиотека, соответствует запросам пользователей. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций в удобное для посетителей время на качественном уровне. По мнению респондентов, стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг. Читатели хотели бы посещать кружки/клубы по интересам и тематические лекции. Свободно могут воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, скорее соответствуют запросам и интересам читателей, чем не соответствуют. В библиотеке фонды и каталоги доступны и пользователи могут самостоятельно ими пользоваться. Респонденты считают, что внешний вид у библиотекарей соответствует занимаемой должности, сотрудники библиотеки вежливы и корректны с посетителями, оперативно оказывают услуги. Читателям нравится приходить в библиотеку семейного чтения № 1 им Г. Михасенко.

 В оценке качества оказания услуг **библиотеки духовного возрождения (библиотека № 2)** приняло участие3 человека, из них мужчин – 67% ,женщин –33%. В возрасте 26-40 лет – 67%, 41-55 лет – 33%. Все респонденты с высшим образованием.

Блок А. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

1. Сколько раз в год вы посещаете данное учреждение культуры? регулярно – 67%, побывал впервые – 33%.

2. Как вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в данном учреждении? Интернет-ресурсы – 34%, сайт учреждения и знакомые по 33%.

 3. Доступна ли вам информация об учреждении и предоставляемых услугах?

1. В средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио) публикуются достаточное количество информации об услугах учреждения (время и место проведения мероприятий, время работы и т.д.): 3 балла – 34%, 5 баллов – 33%, 4 балла – 33%.

2. Учреждение размещает достаточно информации об услугах на сайте учреждения: 5 баллов – 67%, 3 балла – 33%.

3. Достаточно информации об учреждении на информационном стенде, в отделах библиотеки: 5 баллов – 67%, 3 балла – 33%.

Блок Б. ДОСТУПНОСТЬ И КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство учреждения

1.Чистота территории вокруг учреждения: 5 баллов – 67%, 4 балла – 33%.

2.Освещенность территории вокруг учреждения: 5 баллов – 67%, 4 балла – 33%.

3. Комфортность внешнего благоустройства в целом (скамейки, газоны, урны): 3 балла – 34%, 5 баллов – 33%, 4 балла – 33%.

4. В библиотеке есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями здоровья: 1 балл – 34%, 5 баллов – 33%, 3 балла – 33%.

5. Оцените, пожалуйста, внутреннее благоустройство учреждения

1. Режим библиотеки: 5 баллов – 67%, 4 балла – 33%.

2. В библиотеке хороший гардероб, в нем хорошо обслуживают: 5 баллов – 67%, 4 балла – 33%.

3. Чистота помещений: 5 баллов – 67%, 4 балла – 33%.

4. Наличие комфортной мебели: 3 балла – 67%, 5 баллов – 33%.

5. Библиотека хорошо оснащена современным оборудованием - в ней есть компьютеры, проекторы, мультимедийные устройства и т.п.: 4 балла – 34%, 2 балла – 33%, 1 балл – 33%.

Блок В. ДОСТУПНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ

6. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в учреждении

1. Мероприятия проводятся в удобное для посетителей время: 5 баллов – 67%, 3 балла – 33%.

2. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.): 5 баллов – 67%, 3 балла – 33%.

3. Оцените качество мероприятий, проводимых в библиотеке: 5 баллов – 67%, 3 балла – 33%.

Блог Г. УСЛУГИ

7. Как вы считаете, доступны ли вам по цене дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой (копирование, сканирование, абонирование ПК, ламинирование и т. д. стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг -100%.

8. Какие дополнительные услуги, по вашему мнению, должно предоставлять учреждение? Wi-Fi, кружки, клубы по интересам, культурно-просветительские мероприятия по 67%, тематические лекции и курсы по 33%.

1. Я могу воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами (ксерокопирование, сканирование, распечатка, работа за компьютером, составление списка литературы и т.п.): 5 баллов – 67%, 3 балла – 33%.

2. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, полностью соответствуют моим читательским интересам, я могу здесь найти практически все, что мне надо: 3 балла – 34%, 5 баллов – 33%, 4 балла – 33%.

3. Доступно ли, по вашему мнению, организованы фонды и каталоги для самостоятельного получения информации и необходимой литературы?: 5 баллов – 67%, 3 балла – 33%.

 Блок Д. ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ

9. Оцените, пожалуйста, вежливость, доброжелательность и компетентность обслуживающего

1. Оцените внешний вид библиотекаря: 5 баллов – 67%, 4 балла – 33%.
2. Оцените вежливость и корректность библиотекаря при общении: 5 баллов – 67%, 4 балла – 33%.
3. Оцените оперативность библиотекаря при оказании услуг: 5 баллов – 67%, 4 балла – 33%.
4. Мне нравится приходить в эту библиотеку, я полностью удовлетворен тем, как меня здесь обслуживают. 5 баллов – 67%, 3 балла – 33%.

10. Имеются ли у вас пожелания по улучшению качества обслуживания и какие именно? Повышать уровень обслуживания.

 **Выводы:** в оценке качества оказания услуг **библиотеки духовного возрождения (библиотека № 2)** приняло участие3 человека, из них мужчин – 67%, в возрасте от 26 до 40 лет с высшим образованием. Посещают регулярно библиотеку 67%. О мероприятиях 43% респондентов узнают из Интернет-ресурсов и на сайте МБУК «ЦБС г. Братска». В СМИ публикуется недостаточно информации о деятельности и услугах библиотеки, а вот на сайте учреждения и в отделах библиотеки респонденты считают, что достаточно информации. Пользователи считают, что территория вокруг библиотеки чистая, освещенности достаточно, внешнее благоустройство в целом комфортное. Специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями здоровья нет. Пользователей режим библиотеки устраивает, считают, что в библиотеке хороший гардероб и в нем хорошо обслуживают, помещения библиотеки в основном чистые. А вот комфортной мебели недостаточно. Мнение по оборудованию разделились: половина респондентов считает, что библиотека хорошо оснащена современным оборудованием, а часть – плохо. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций в удобное для посетителей время на качественном уровне. По мнению респондентов, стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг. Читатели хотели бы пользоваться в библиотеке услугой Wi-Fi, посещать курсы и кружки/клубы по интересам, культурно-просветительские мероприятия. Свободно могут воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, скорее соответствуют запросам и интересам читателей, чем не соответствуют. В библиотеке фонды и каталоги доступны и пользователи могут самостоятельно ими пользоваться. Респонденты считают, что внешний вид у библиотекарей соответствует занимаемой должности, сотрудники библиотеки вежливы и корректны с посетителями, оперативно оказывают услуги. Читателям нравится приходить в библиотеку духовного возрождения (библиотека № 2).

В оценке качества оказания услуг **библиотеки Русской поэзии 20-го века им. В. Сербского** приняло участие8 человек, из них женщин – 75% , мужчин – 25%. В возрасте старше 55 лет –36%, 41-55 лет – 25%, 14- 18 лет – 13% , 19-25 лет –13%, 26-40 лет – 13%. По образованию: высшее – 87%, среднее – 13%.

Блок А. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

1. Сколько раз в год вы посещаете данное учреждение культуры? регулярно – 74%, 1 раз в месяц – 13%, 2-5 раз в год – 13%.

2. Как вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в данном учреждении? Интернет-ресурсы – 63%, сайт учреждения – 63%, знакомые – 63%, афиша, реклама на информационном стенде в библиотеке -38%, телевидение - 25%.

3. Доступна ли вам информация об учреждении и предоставляемых услугах?

1. В средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио) публикуются достаточное количество информации об услугах учреждения (время и место проведения мероприятий, время работы и т.д.): 5 баллов - 87%, 1 балл – 13%.

2. Учреждение размещает достаточно информации об услугах на сайте учреждения: 5 баллов – 87%, 4 балла – 13%.

3. Достаточно информации об учреждении на информационном стенде, в отделах библиотеки: 5 баллов – 75%, 4 балла – 25%.

Блок Б. ДОСТУПНОСТЬ И КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство учреждения

1.Чистота территории вокруг учреждения: 5 баллов – 87%, 4 балла – 13%.

2.Освещенность территории вокруг учреждения: 5 баллов – 74%, 4 балла – 13%, 2 балла – 13%.

3. Комфортность внешнего благоустройства в целом (скамейки, газоны, урны): 5 баллов – 62%, 4 балла – 25%, 2 балла – 13%.

4. В библиотеке есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями здоровья: 5 баллов – 37%, 4 балла – 25%, 2 балла – 25%, 1 балл – 13%.

5. Оцените, пожалуйста, внутреннее благоустройство учреждения

1. Режим библиотеки: 5 баллов – 87%, 4 балла – 13%.

2. В библиотеке хороший гардероб, в нем хорошо обслуживают: 5 баллов - 75%, 4 баллов – 25%.

3. Чистота помещений: 5 баллов – 87%, 4 балла – 13%.

4. Наличие комфортной мебели: 5 баллов – 87%, 4 балла – 13%.

5. Библиотека хорошо оснащена современным оборудованием - в ней есть компьютеры, проекторы, мультимедийные устройства и т.п.: 5 баллов – 74%, 4 балла – 13%, 3 балла – 13%.

Блок В. ДОСТУПНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ

6. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в учреждении

1. Мероприятия проводятся в удобное для посетителей время: 5 баллов – 87%, 4 балла – 13%.

2. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.): 5 баллов – 87%, 4 балла – 13%.

3. Оцените качество мероприятий, проводимых в библиотеке: 5 баллов – 87%, 4 балла – 13%.

Блог Г. УСЛУГИ

7. Как вы считаете, доступны ли вам по цене дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой (копирование, сканирование, абонирование ПК, ламинирование и т. д.)? стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг – 75%, стоимость дополнительных услуг могла бы быть выше – 25%.

8. Какие дополнительные услуги, по вашему мнению, должно предоставлять учреждение? Wi-Fi – 50%, тематические лекции, кружки, клубы по интересам, культурно-просветительские мероприятия по 38%.

1. Я могу воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами (ксерокопирование, сканирование, распечатка, работа за компьютером, составление списка литературы и т.п.): 5 баллов – 74%, 4 балла – 13%, 3 балла – 13%.

2. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, полностью соответствуют моим читательским интересам, я могу здесь найти практически все, что мне надо: 5 баллов – 75%, 4 балла – 25%.

3. Доступно ли, по вашему мнению, организованы фонды и каталоги для самостоятельного получения информации и необходимой литературы? 5 баллов – 100%.

 Блок Д. ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ

9. Оцените, пожалуйста, вежливость, доброжелательность и компетентность обслуживающего

1. Оцените внешний вид библиотекаря: 5 баллов – 100%.

2. Оцените вежливость и корректность библиотекаря при общении: 5 баллов – 100%.

3. Оцените оперативность библиотекаря при оказании услуг: 5 баллов – 100%.

4. Мне нравится приходить в эту библиотеку, я полностью удовлетворен тем, как меня здесь обслуживают: 5 баллов – 100%.

10. Имеются ли у вас пожелания по улучшению качества обслуживания и какие именно?

**Выводы:** в оценке качества оказания услуг **библиотеки Русской поэзии 20-го века им. В. Сербского** приняло участие8 человек, из них женщин – 75% в основном в возрасте от 41 года и старше с высшим образованием. Посещают регулярно библиотеку 74%. О мероприятиях 63% респондентов узнают на Интернет-ресурсах, на сайте МБУК «ЦБС г. Братска» и от знакомых. В СМИ, в отделах библиотеки и на сайте размещается достаточно информации о деятельности и услугах библиотеки. Пользователи считают, что территория вокруг библиотеки чистая, освещенности достаточно, внешнее благоустройство в целом комфортное. Специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями здоровья есть. Пользователей режим библиотеки устраивает, считают, что в библиотеке хороший гардероб и в нем хорошо обслуживают, помещения библиотеки чистые, комфортной мебели достаточно, библиотека отлично оснащена современным оборудованием. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций в удобное для посетителей время на качественном уровне. По мнению респондентов, стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг. Читатели хотели бы пользоваться в библиотеке услугой Wi-Fi, посещать курсы, кружки/клубы по интересам, культурно-просветительские мероприятия. Свободно могут воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, соответствуют запросам и интересам читателей. В библиотеке фонды и каталоги доступны и пользователи могут самостоятельно ими пользоваться. Респонденты считают, что внешний вид у библиотекарей соответствует занимаемой должности, сотрудники библиотеки вежливы и корректны с посетителями, оперативно оказывают услуги. Читателям нравится приходить в библиотеку Русской поэзии 20-го века им. В. Сербского.

В оценке качества оказания услуг **библиотеки семейного чтения № 4** приняло участие13 человек, из них женщин – 69% , мужчин – 31%. В возрасте 19-25 лет – 30%, 26-40 лет – 23%, 14- 18 лет – 23%, 41-55 лет – 15%, старше 55 лет – 9% . По образованию: высшее – 38%, среднее профессиональное – 32%, н/среднее – 15%, среднее – 15%

Блок А. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

1. Сколько раз в год вы посещаете данное учреждение культуры? регулярно – 54%, 1 раз в месяц – 46%.

2. Как вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в данном учреждении? афиша, реклама на информационном стенде в библиотеке -77%, знакомые – 54%, Интернет-ресурсы – 46%, сайт учреждения – 15%.

3. Доступна ли вам информация об учреждении и предоставляемых услугах?

1. В средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио) публикуются достаточное количество информации об услугах учреждения (время и место проведения мероприятий, время работы и т.д.): 1 балл – 46%, 4 балла – 24%, 5 баллов – 15%, 2 балла – 15%.

2. Учреждение размещает достаточно информации об услугах на сайте учреждения: 5 баллов – 38%, 3 балла – 38%, 4 балла – 15%, 1 балл – 8%.

3. Достаточно информации об учреждении на информационном стенде, в отделах библиотеки: 5 баллов – 76%, 4 балла – 24%.

Блок Б. ДОСТУПНОСТЬ И КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство учреждения

1.Чистота территории вокруг учреждения: 5 баллов – 53%, 4 балла – 38%, 3 балла – 9%.

2.Освещенность территории вокруг учреждения: 1 балл – 31%, 5 баллов – 30%, 4 балла – 30%, 3 балла – 9%.

3. Комфортность внешнего благоустройства в целом (скамейки, газоны, урны): 1 балл – 31%, 4 балла – 30%, 5 баллов – 15%, 2 балла – 15%, 3 балла – 9%.

4. В библиотеке есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями здоровья: 1 балл – 38%, 5 баллов – 22%, 4 балла – 22%, 3 балла – 9%, 2 балла – 9%.

5. Оцените, пожалуйста, внутреннее благоустройство учреждения

1. Режим библиотеки: 5 баллов – 85%, 4 балла – 15%.

2. В библиотеке хороший гардероб, в нем хорошо обслуживают: 1 балл - 45%, 5 баллов – 22%, 4 балла – 15%, 3 балла – 9%, 2 балла – 9%.

3. Чистота помещений: 5 баллов – 100%.

4. Наличие комфортной мебели: 4 балла – 38%, 5 баллов – 31%, 3 балла – 22%, 2 балла – 9%.

5. Библиотека хорошо оснащена современным оборудованием - в ней есть компьютеры, проекторы, мультимедийные устройства и т.п.: 5 баллов – 54%, 4 балла – 46%.

Блок В. ДОСТУПНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ

6. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в учреждении

1. Мероприятия проводятся в удобное для посетителей время: 5 баллов – 45%, 4 балла – 37%, 3 балла – 9%, 2 балла – 9%.

2. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.): 5 баллов – 39%, 3 балла – 39%, 4 балла – 22%.

3. Оцените качество мероприятий, проводимых в библиотеке: 5 балла – 85%, 4 балла – 15%.

Блог Г. УСЛУГИ

7. Как вы считаете, доступны ли вам по цене дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой (копирование, сканирование, абонирование ПК, ламинирование и т. д.)? стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг – 91%, стоимость дополнительных услуг могла бы быть выше – 9%.

8. Какие дополнительные услуги, по вашему мнению, должно предоставлять учреждение? кружки, клубы по интересам – 69%, культурно-просветительские мероприятия – 46%, Wi-Fi - 46%, тематические лекции – 23%, курсы – 15%.

1.Я могу воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами (ксерокопирование, сканирование, распечатка, работа за компьютером, составление списка литературы и т.п.): 5 баллов – 78%, 4 балла – 22%.

2. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, полностью соответствуют моим читательским интересам, я могу здесь найти практически все, что мне надо: 3 балла - 48%, 4 балла – 30%, 5 баллов – 22%.

3. Доступно ли, по вашему мнению, организованы фонды и каталоги для самостоятельного получения информации и необходимой литературы? 5 баллов – 47%, 4 балла – 22%, 2 балла – 22%, 3 балла – 9 %.

 Блок Д. ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ

9. Оцените, пожалуйста, вежливость, доброжелательность и компетентность обслуживающего

1. Оцените внешний вид библиотекаря: 5 балов – 85%, 4 балла – 15%.

2. Оцените вежливость и корректность библиотекаря при общении: 5 баллов - 100%.

3. Оцените оперативность библиотекаря при оказании услуг: 5 баллов - 100%.

4. Мне нравится приходить в эту библиотеку, я полностью удовлетворен тем, как меня здесь обслуживают. 5 баллов - 100%.

10. Имеются ли у вас пожелания по улучшению качества обслуживания и какие именно? Кружки по интересам.

 **Выводы:** в оценке качества оказания услуг **библиотеки семейного чтения №4** приняло участие13 человек, из них женщин – 69% в основном в возрасте от 14 до 40 лет с высшим образованием. Посещают регулярно библиотеку 54%. О мероприятиях 77% узнают из афиш и другой рекламы, которая находится на информационном стенде в библиотеке, 54% из Интернет-ресурсов, от знакомых. В СМИ нет информации о деятельности и услугах библиотеки, а вот на сайте учреждения и в отделах библиотеки достаточно информации, по мнению пользователей. Респонденты считают, что территория вокруг библиотеки чистая, но совсем без света и не комфортна для пребывания на территории библиотеки. Специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями здоровья нет. Пользователей режим библиотеки устраивает, а гардероба нет. Помещения библиотеки в основном чистые, с комфортной мебелью и с современным оборудованием. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций в удобное для посетителей время на качественном уровне. По мнению респондентов, стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг. Читатели хотели бы посещать кружки, клубы по интересам, культурно-просветительские мероприятия и пользоваться в библиотеке услугой Wi-Fi. Свободно могут воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, скорее соответствуют запросам и интересам читателей, чем не соответствуют. В библиотеке фонды и каталоги доступны и пользователи могут самостоятельно ими пользоваться. Респонденты считают, что внешний вид у библиотекарей соответствует занимаемой должности, сотрудники библиотеки вежливы и корректны с посетителями, оперативно оказывают услуги. Читателям нравится приходить в библиотеку семейного чтения № 5.

В оценке качества оказания услуг **библиотеки семейного чтения № 5** приняло участие10 человек, из них женщин – 80% , мужчин – 20%. В возрасте 26-40 лет – 50%, 19-25 лет – 10%, 41-55 лет – 30%, старше 55 лет – 10% . По образованию: высшее – 60%, среднее профессиональное – 40%.

Блок А. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

1. Сколько раз в год вы посещаете данное учреждение культуры? регулярно – 60%, 1 раз в месяц – 10%, 2-5 раз в год – 10%, один-два раза в год – 10%, побывал впервые – 10%.

2. Как вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в данном учреждении? афиша, реклама на информационном стенде в библиотеке -60%, сайт учреждения – 50%, Интернет-ресурсы – 40%, знакомые – 20%.

3. Доступна ли вам информация об учреждении и предоставляемых услугах?

1. В средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио) публикуются достаточное количество информации об услугах учреждения (время и место проведения мероприятий, время работы и т.д.): 4 балла – 50%, 5 баллов – 20%, 3 балла – 20%, 2 балла – 10%.

2. Учреждение размещает достаточно информации об услугах на сайте учреждения: 5 баллов – 50%, 4 балла – 40%, 3 балла – 10%.

3. Достаточно информации об учреждении на информационном стенде, в отделах библиотеки: 5 баллов – 70%, 4 балла – 30%.

Блок Б. ДОСТУПНОСТЬ И КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство учреждения

1.Чистота территории вокруг учреждения: 5 баллов – 70%, 4 балла – 20%, 3 балла – 10%.

2.Освещенность территории вокруг учреждения: 5 баллов – 70%, 4 балла – 20%, 3 балла – 10%.

3. Комфортность внешнего благоустройства в целом (скамейки, газоны, урны): 5 баллов – 40%, 4 балла – 30%, 3 балла – 20%, 2 балла – 10%.

4. В библиотеке есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями здоровья: 5 баллов – 40%, 4 балла – 40%, 3 балла – 20%.

5. Оцените, пожалуйста, внутреннее благоустройство учреждения

1. Режим библиотеки: 5 баллов – 80%, 4 балла – 20%.

2. В библиотеке хороший гардероб, в нем хорошо обслуживают: 5 баллов – 50%, 4 балла – 40%, 3 балла – 10%.

3. Чистота помещений: 5 баллов – 60%, 4 балла – 30%, 3 балла – 10%.

4. Наличие комфортной мебели: 5 баллов – 90%, 4 балла – 10%.

5. Библиотека хорошо оснащена современным оборудованием - в ней есть компьютеры, проекторы, мультимедийные устройства и т.п.: 5 баллов – 80%, 4 балла – 20%.

Блок В. ДОСТУПНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ

6. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в учреждении

1. Мероприятия проводятся в удобное для посетителей время: 5 баллов – 70%, 4 балла – 30%.

2. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.): 5 баллов – 50%, 4 балла – 50%.

3. Оцените качество мероприятий, проводимых в библиотеке: 5 баллов – 70%, 4 балла – 30%.

Блог Г. УСЛУГИ

7. Как вы считаете, доступны ли вам по цене дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой (копирование, сканирование, абонирование ПК, ламинирование и т. д.)? стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг – 70%, стоимость дополнительных услуг могла бы быть выше – 20%, стоимость дополнительных услуг слишком высока – 10%.

8. Какие дополнительные услуги, по вашему мнению, должно предоставлять учреждение? Wi-Fi – 60%, кружки, клубы по интересам – 50%, культурно-просветительские мероприятия – 20%, тематические лекции – 10%, курсы – 10%.

1. Я могу воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами (ксерокопирование, сканирование, распечатка, работа за компьютером, составление списка литературы и т.п.): 5 баллов – 80%, 4 балла – 20%.

2.Книги, журналы, которые есть в библиотеке, полностью соответствуют моим читательским интересам, я могу здесь найти практически все, что мне надо: 5 баллов – 40%, 4 балла – 30%, 3 балла – 30%..

3. Доступно ли, по вашему мнению, организованы фонды и каталоги для самостоятельного получения информации и необходимой литературы?: 5 баллов – 40%, 4 балла – 30%, 3 балла – 30%.

 Блок Д. ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ

9. Оцените, пожалуйста, вежливость, доброжелательность и компетентность обслуживающего

1. Оцените внешний вид библиотекаря: 5 баллов – 90%, 4 балла – 10%.

2. Оцените вежливость и корректность библиотекаря при общении: 5 баллов – 90%, 4 балла – 10%.

3. Оцените оперативность библиотекаря при оказании услуг: 5 баллов – 80%, 4 балла – 20%.

4. Мне нравится приходить в эту библиотеку, я полностью удовлетворен тем, как меня здесь обслуживают. 5 баллов – 90%, 4 балла – 10%.

10. Имеются ли у вас пожелания по улучшению качества обслуживания и какие именно?

**Выводы:** в оценке качества оказания услуг **библиотеки семейного чтения № 5** приняло участие10 человек, из них женщин – 80% в основном в возрасте от 26 до 55 лет с высшим образованием. Посещают регулярно библиотеку 60%. О мероприятиях 60% узнают из афиш и другой рекламы, которая находится на информационном стенде в библиотеке и 50% респондентов узнают на сайте МБУК «ЦБС г. Братска». В СМИ, на сайте и в отделах библиотеки размещается достаточно информации о деятельности и услугах библиотеки. Пользователи считают, что территория вокруг библиотеки чистая, освещенности достаточно, внешнее благоустройство в целом комфортное. Специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями здоровья есть. Пользователей режим библиотеки устраивает, считают, что в библиотеке хороший гардероб и в нем хорошо обслуживают, помещения библиотеки чистые, имеется комфортная мебель и современное оборудование. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций в удобное для посетителей время на качественном уровне. По мнению респондентов, стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг. Читатели хотели бы пользоваться в библиотеке услугой Wi-Fi, посещать курсы и кружки/клубы по интересам. Свободно могут воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, соответствуют запросам и интересам читателей. В библиотеке фонды и каталоги доступны и пользователи могут самостоятельно ими пользоваться. Респонденты считают, что внешний вид у библиотекарей соответствует занимаемой должности, сотрудники библиотеки вежливы и корректны с посетителями, оперативно оказывают услуги. Читателям нравится приходить в библиотеку семенного чтения №5.

В оценке качества оказания услуг **библиотеки семейного чтения № 6** приняло участие6 человек, из них женщин – 50% , мужчин – 50%. В возрасте 26-40 лет – 50%, 41-55 лет – 33%, 19-25 лет – 17%. По образованию: высшее – 66%, среднее – 17%, среднее профессиональное – 17%.

Блок А. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

1. Сколько раз в год вы посещаете данное учреждение культуры? регулярно – 66%, 1 раз в месяц – 17%, один-два раза в год – 17%.

2. Как вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в данном учреждении? афиша, реклама на информационном стенде в библиотеке -100%, знакомые – 50%, Интернет-ресурсы – 33%.

3. Доступна ли вам информация об учреждении и предоставляемых услугах?

1. В средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио) публикуются достаточное количество информации об услугах учреждения (время и место проведения мероприятий, время работы и т.д.): 3 балла – 50%, 5 баллов – 33%, 4 балла – 17%.

2. Учреждение размещает достаточно информации об услугах на сайте учреждения: 4 балла – 49%, 5 баллов – 17%, 3 балла – 17%, 1 балл – 17%.

3. Достаточно информации об учреждении на информационном стенде, в отделах библиотеки: 4 балла – 67%, 5 баллов – 33%.

Блок Б. ДОСТУПНОСТЬ И КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство учреждения

1.Чистота территории вокруг учреждения: 5 баллов – 83%, 4 балла – 17%.

2.Освещенность территории вокруг учреждения: 5 баллов – 50%, 3 балла – 33%, 4 балла – 17%.

3. Комфортность внешнего благоустройства в целом (скамейки, газоны, урны): 5 баллов – 100%.

4. В библиотеке есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями здоровья: 4 балла – 50%, 3 балла – 33%, 5 баллов – 17%.

5. Оцените, пожалуйста, внутреннее благоустройство учреждения

1. Режим библиотеки: 5 баллов – 83%, 4 балла – 17%.

2. В библиотеке хороший гардероб, в нем хорошо обслуживают: 5 баллов – 50%, 4 балла – 33%, 3 балла – 17%.

3. Чистота помещений: 5 баллов – 100%.

4. Наличие комфортной мебели: 5 баллов – 33%, 3 балла – 33%, 4 балла – 17%, 2 балла – 17%.

5. Библиотека хорошо оснащена современным оборудованием - в ней есть компьютеры, проекторы, мультимедийные устройства и т.п.: 5 баллов – 83%, 4 балла – 17%.

Блок В. ДОСТУПНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ

6. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в учреждении

1. Мероприятия проводятся в удобное для посетителей время: 5 баллов – 83%, 4 балла – 17%.

2. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.): 5 баллов – 83%, 4 балла – 17%.

3. Оцените качество мероприятий, проводимых в библиотеке: 5 баллов – 83%, 4 балла – 17%.

Блог Г. УСЛУГИ

7. Как вы считаете, доступны ли вам по цене дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой (копирование, сканирование, абонирование ПК, ламинирование и т. д.)? стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг – 66%, стоимость дополнительных услуг могла бы быть выше – 17%, стоимость дополнительных услуг слишком высока – 17%.

8. Какие дополнительные услуги, по вашему мнению, должно предоставлять учреждение? Wi-Fi – 67%, курсы – 33%, культурно-просветительские мероприятия – 17%, тематические лекции – 17%.

Другое: проводить мероприятия по заказу, например, тематические дни рождения.

1. Я могу воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами (ксерокопирование, сканирование, распечатка, работа за компьютером, составление списка литературы и т.п.): 5 баллов – 83%, 4 балла – 17%.

2. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, полностью соответствуют моим читательским интересам, я могу здесь найти практически все, что мне надо: 5 баллов – 33%, 4 балла – 33%, 3 балла – 17%, 2 балла – 17%.

3. Доступно ли, по вашему мнению, организованы фонды и каталоги для самостоятельного получения информации и необходимой литературы? 5 баллов – 34%, 4 балла – 33%, 3 балла – 33%.

 Блок Д. ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ

9. Оцените, пожалуйста, вежливость, доброжелательность и компетентность обслуживающего

1. Оцените внешний вид библиотекаря: 5 баллов – 50% , 4 балла – 50%.

2. Оцените вежливость и корректность библиотекаря при общении: 4 балла – 67%, 5 баллов – 33%.

3. Оцените оперативность библиотекаря при оказании услуг: 5 баллов – 67%, 4 балла – 33%.

4. Мне нравится приходить в эту библиотеку, я полностью удовлетворен тем, как меня здесь обслуживают: 5 баллов – 67%, 4 балла – 33%.

10. Имеются ли у вас пожелания по улучшению качества обслуживания и какие именно? Уголок с мягкой мебелью, где можно было бы почитать журналы, газеты, наличие чайной зоны, больше современной литературы, периодических изданий.

 **Выводы:** в оценке качества оказания услуг **библиотеки семейного чтения № 6** приняло участие6 человек, из них женщин и мужчин по 50% в возрасте от 26 до 55 лет с высшим образованием. Посещают регулярно библиотеку 66%. О мероприятиях все респонденты узнают из афиш и другой рекламы, которая находится на информационном стенде в библиотеке, а также от знакомых. В СМИ публикуется недостаточно информации о деятельности и услугах библиотеки, а вот на сайте учреждения и в отделах библиотеки, респонденты считают, что достаточно информации. Пользователи считают, что территория вокруг библиотеки чистая, освещена достаточно, внешнее благоустройство очень комфортное. Специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями здоровья мало. Пользователей режим библиотеки устраивает, считают, что в библиотеке хороший гардероб и в нем хорошо обслуживают, помещения библиотеки чистые, комфортной мебели достаточно и библиотека очень хорошо оснащена современным оборудованием. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций в удобное для посетителей время на качественном уровне. По мнению респондентов, стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг. Читатели хотели бы пользоваться в библиотеке услугой Wi-Fi, посещать курсы. Свободно могут воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, скорее соответствуют запросам и интересам, чем не соответствуют. В библиотеке фонды и каталоги доступны и пользователи могут самостоятельно ими пользоваться. Респонденты считают, что внешний вид у библиотекарей соответствует занимаемой должности, сотрудники библиотеки вежливы и корректны с посетителями, оперативно оказывают услуги. Читателям нравится приходить в библиотеку семейного чтения № 6.

 В оценке качества оказания услуг **библиотеки семейного чтения № 8** приняло участие3 человек, из них женщин – 67% , мужчин – 33%. В возрасте 19-25 лет – 34%, 41-55 лет – 33%, старше 55 лет – 33% . По образованию: высшее – 67%, среднее профессиональное – 33%.

Блок А. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

1. Сколько раз в год вы посещаете данное учреждение культуры? регулярно – 100%.

2. Как вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в данном учреждении? афиша, реклама на информационном стенде в библиотеке -100%, знакомые - 33%.

3. Доступна ли вам информация об учреждении и предоставляемых услугах?

1. В средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио) публикуются достаточное количество информации об услугах учреждения (время и место проведения мероприятий, время работы и т.д.): 4 балла – 67%, 2 балла – 33%.

2. Учреждение размещает достаточно информации об услугах на сайте учреждения: 4 балла – 34%, 5 баллов – 33%, 3 балла – 33%.

3. Достаточно информации об учреждении на информационном стенде, в отделах библиотеки: 4 балла – 67%, 5 баллов – 33%.

Блок Б. ДОСТУПНОСТЬ И КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство учреждения

1.Чистота территории вокруг учреждения: 5 баллов – 67%, 4 балла – 33%.

2.Освещенность территории вокруг учреждения: 5 баллов – 67%, 3 балла – 33%.

3. Комфортность внешнего благоустройства в целом (скамейки, газоны, урны): 5 баллов – 67%, 3 балла – 33%.

4. В библиотеке есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями здоровья: 5 баллов – 67%, 4 балла – 33%.

5. Оцените, пожалуйста, внутреннее благоустройство учреждения

1. Режим библиотеки: 5 баллов – 100%

2. В библиотеке хороший гардероб, в нем хорошо обслуживают: 5 баллов – 67%, 3 балла – 33%.

3. Чистота помещений: 5 баллов – 100%.

4. Наличие комфортной мебели: 5 баллов – 67%, 4 балла – 33%.

5. Библиотека хорошо оснащена современным оборудованием - в ней есть компьютеры, проекторы, мультимедийные устройства и т.п.: 5 баллов – 100%.

Блок В. ДОСТУПНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ

6. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в учреждении

1. Мероприятия проводятся в удобное для посетителей время: 4 балла – 67%, 5 баллов – 33%.

2. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.): 4 балла – 67%, 5 баллов – 33%.

3. Оцените качество мероприятий, проводимых в библиотеке: 4 балла – 67%, 5 баллов – 33%.

Блог Г. УСЛУГИ

7. Как вы считаете, доступны ли вам по цене дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой (копирование, сканирование, абонирование ПК, ламинирование и т. д.)? стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг – 67%, стоимость дополнительных услуг слишком высока - 33%.

8. Какие дополнительные услуги, по вашему мнению, должно предоставлять учреждение? кружки, клубы по интересам – 67%, тематические лекции – 33%, курсы -33%, 1. Я могу воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами (ксерокопирование, сканирование, распечатка, работа за компьютером, составление списка литературы и т.п.): 5 баллов – 100%.

2.Книги, журналы, которые есть в библиотеке, полностью соответствуют моим читательским интересам, я могу здесь найти практически все, что мне надо: 4 баллов – 100%.

3. Доступно ли, по вашему мнению, организованы фонды и каталоги для самостоятельного получения информации и необходимой литературы? 4 баллов – 67%, 5 баллов – 33%..

 Блок Д. ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ

9. Оцените, пожалуйста, вежливость, доброжелательность и компетентность обслуживающего

1. Оцените внешний вид библиотекаря: 5 баллов – 100%.

2. Оцените вежливость и корректность библиотекаря при общении: 5 баллов – 100%.

3.Оцените оперативность библиотекаря при оказании услуг: 5 баллов – 100%.

4. Мне нравится приходить в эту библиотеку, я полностью удовлетворен тем, как меня здесь обслуживают: 5 баллов – 100%.

10. Имеются ли у вас пожелания по улучшению качества обслуживания и какие именно? Больше новых книг, подавайте в библиотеке кофе.

**Выводы:** в оценке качества оказания услуг **библиотеки семейного чтения № 8** приняло участие3 человек, из них женщин – 67% в возрасте от 19 лет и старше с высшим образованием. Посещают библиотеку регулярно 100%. О мероприятиях все респонденты узнают из афиш и другой рекламы, которая находится на информационном стенде в библиотеке. В СМИ, на сайте и в отделах библиотеки размещается достаточно информации о деятельности и услугах библиотеки. Пользователи считают, что территория вокруг библиотеки чистая, освещенности достаточно, внешнее благоустройство в целом комфортное. Специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями здоровья есть. Пользователей режим библиотеки устраивает, считают, что в библиотеке хороший гардероб и в нем хорошо обслуживают, помещения библиотеки в основном чистые, библиотека имеет комфортную мебель и современное оборудование. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций в удобное для посетителей время на качественном уровне. По мнению респондентов, стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг. Читатели хотели бы посещать кружки/клубы по интересам. Свободно могут воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, соответствуют запросам и интересам читателей. В библиотеке фонды и каталоги доступны и пользователи могут самостоятельно ими пользоваться. Респонденты считают, что внешний вид у библиотекарей соответствует занимаемой должности, сотрудники библиотеки вежливы и корректны с посетителями, оперативно оказывают услуги. Читателям нравится приходить в библиотеку семейного чтения №8.

В оценке качества оказания услуг **библиотеки семейного чтения № 11** приняло участие9 человек, из них женщин – 67% , мужчин – 33%. В возрасте 41-55 лет – 56%, 14- 18 лет – 11% , 19-25 лет – 11%, 26-40 лет – 11%, старше 55 лет – 11% . По образованию: среднее – 44% среднее профессиональное – 34%, высшее – 22%.

Блок А. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

1. Сколько раз в год вы посещаете данное учреждение культуры? регулярно – 67%, 1 раз в месяц – 11%, 2-5 раз в год – 11%, побывал впервые – 11%.

2. Как вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в данном учреждении? знакомые – 67%, афиша, реклама на информационном стенде в библиотеке - 67%, сайт учреждения – 11%, Интернет-ресурсы – 11%.

3. Доступна ли вам информация об учреждении и предоставляемых услугах?

1. В средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио) публикуются достаточное количество информации об услугах учреждения (время и место проведения мероприятий, время работы и т.д.): 1 балл – 34%, 5 баллов – 33%, 4 балла – 22%, 3 балла – 11%.

2. Учреждение размещает достаточно информации об услугах на сайте учреждения: 4 балла – 34%, 5 баллов – 33%, 1 балл – 22%, 3 балла – 11%.

3. Достаточно информации об учреждении на информационном стенде, в отделах библиотеки: 5 баллов – 78%, 4 балла – 11%, 3 балла – 11%.

Блок Б. ДОСТУПНОСТЬ И КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство учреждения

1.Чистота территории вокруг учреждения: 5 баллов – 89%, 4 балла – 11%.

2.Освещенность территории вокруг учреждения: 3 балла – 34%, 5 баллов – 22%, 4 балла – 22%, 2 балла – 22%.

3. Комфортность внешнего благоустройства в целом (скамейки, газоны, урны): 1 балл – 34%, 3 балла – 22%, 2 балла – 22%, 5 баллов – 11%, 4 балла – 11%.

4. В библиотеке есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями здоровья: 3 балла – 34%, 2 балла – 33%, 5 баллов – 11%, 4 балла – 11%, 1 балл – 11%.

5. Оцените, пожалуйста, внутреннее благоустройство учреждения

1. Режим библиотеки: 5 баллов – 100%.

2. В библиотеке хороший гардероб, в нем хорошо обслуживают: 4 балла – 45%, 5 баллов – 22%, 1 балл – 22%, 2 балла – 11%.

3. Чистота помещений: 5 баллов – 89%, 3 балла – 11%.

4. Наличие комфортной мебели: 1 балл – 44%, 4 балла – 34%, 3 балла – 22%.

5. Библиотека хорошо оснащена современным оборудованием - в ней есть компьютеры, проекторы, мультимедийные устройства и т.п.: 3 балла – 67%, 4 балла – 22%, 5 баллов – 11%.

Блок В. ДОСТУПНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ

6. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в учреждении

1. Мероприятия проводятся в удобное для посетителей время: 5 баллов – 78%, 4 балла – 22%.

2. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.): 4 балла – 78%, 5 баллов – 22%.

3. Оцените качество мероприятий, проводимых в библиотеке: 5 баллов – 89%, 4 балла – 11%.

Блог Г. УСЛУГИ

7. Как вы считаете, доступны ли вам по цене дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой (копирование, сканирование, абонирование ПК, ламинирование и т. д.)? стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг – 89%, стоимость дополнительных услуг могла бы быть выше – 11%.

8. Какие дополнительные услуги, по вашему мнению, должно предоставлять учреждение? Wi-Fi – 66%, тематические лекции, курсы, кружки, клубы по интересам по 11%.

1. Я могу воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами (ксерокопирование, сканирование, распечатка, работа за компьютером, составление списка литературы и т.п.): 5 баллов – 100%.

2. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, полностью соответствуют моим читательским интересам, я могу здесь найти практически все, что мне надо: 4 балла – 45%, 5 баллов – 44%, 3 балла – 11%.

3. Доступно ли, по вашему мнению, организованы фонды и каталоги для самостоятельного получения информации и необходимой литературы? 4 балла – 34%, 5 баллов – 33%, 2 балла – 33%.

 Блок Д. ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ

9. Оцените, пожалуйста, вежливость, доброжелательность и компетентность обслуживающего

1. Оцените внешний вид библиотекаря: 5 баллов – 100%.

2. Оцените вежливость и корректность библиотекаря при общении: 5 баллов – 100%.

3. Оцените оперативность библиотекаря при оказании услуг: 5 баллов – 100%.

4. Мне нравится приходить в эту библиотеку, я полностью удовлетворен тем, как меня здесь обслуживают: 5 баллов – 100%.

10. Имеются ли у вас пожелания по улучшению качества обслуживания и какие именно?

 **Выводы:** в оценке качества оказания услуг **библиотеки семейного чтения № 11** приняло участие9 человек, из них женщин – 67% в основном в возрасте от 41 года до 50 лет со средним образованием. Посещают библиотеку регулярно 67%. О мероприятиях 67% респондентов узнают из афиш и другой рекламы, которая находится на информационном стенде в библиотеке и от знакомых. В СМИ нет информации о деятельности и услугах библиотеки, а вот на сайте учреждения и на информационных стенде, респонденты считают, что достаточно информации. Пользователи считают, что территория вокруг библиотеки чистая, освещенность плохая, внешнее благоустройство в целом очень некомфортное. Специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями здоровья мало. Пользователей режим библиотеки устраивает, считают, что в библиотеке хороший гардероб и в нем хорошо обслуживают, помещения библиотеки в основном чистые. А вот комфортной мебели нет, а современное оборудование, по мнению респондентов, скорое соответствует запросам пользователей, чем не соответствует. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций в удобное для посетителей время на качественном уровне. По мнению респондентов, стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг. Читатели хотели бы пользоваться в библиотеке услугой Wi-Fi, посещать тематические лекции, курсы и кружки/клубы по интересам. Свободно могут воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, скорее соответствуют запросам и интересам читателей, чем не соответствуют. В библиотеке фонды и каталоги доступны и пользователи могут самостоятельно ими пользоваться. Респонденты считают, что внешний вид у библиотекарей соответствует занимаемой должности, сотрудники библиотеки вежливы и корректны с посетителями, оперативно оказывают услуги. Читателям нравится приходить в библиотеку семейного чтения № 11.

В оценке качества оказания услуг **библиотеки семейного чтения № 13 им. И. Наймушина** приняло участие12 человек, из них женщин – 67% , мужчин – 33%. В возрасте 41-55 лет – 50%, 14- 18 лет – 17% , старше 55 лет – 17%, 19-25 лет – 8%, 26-40 лет – 8%. По образованию: среднее профессиональное – 33%, среднее – 25% высшее – 25%, н/среднее – 17%.

Блок А. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

1. Сколько раз в год вы посещаете данное учреждение культуры? регулярно – 67%, 1 раз в месяц – 25%, побывал впервые – 8%.

2. Как вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в данном учреждении? афиша, реклама на информационном стенде в библиотеке -83%, знакомые – 17%, Интернет-ресурсы – 17%, сайт учреждения – 8%.

3. Доступна ли вам информация об учреждении и предоставляемых услугах?

1. В средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио) публикуются достаточное количество информации об услугах учреждения (время и место проведения мероприятий, время работы и т.д.): 2 балла – 33%, 4 балла – 25%, 3 балла – 25%, 5 баллов – 17%.

2. Учреждение размещает достаточно информации об услугах на сайте учреждения: 5 баллов – 67%, 4 балла – 17%, 3 балла – 8%, 2 балла – 8%.

3. Достаточно информации об учреждении на информационном стенде, в отделах библиотеки: 5 баллов – 84%, 3 балла – 8%, 2 балла – 8%.

Блок Б. ДОСТУПНОСТЬ И КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство учреждения

1.Чистота территории вокруг учреждения: 5 баллов – 75%, 4 балла – 17%.

2.Освещенность территории вокруг учреждения: 3 балла – 42%, 4 балла – 25%, 1 балл – 17%, 5 баллов – 8%, 2 балла – 8%.

3. Комфортность внешнего благоустройства в целом (скамейки, газоны, урны): 3 балла – 42%, 2 балла – 25%, 1 балл – 25%, 4 балла – 8%.

4. В библиотеке есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями здоровья: 1 балл – 51%, 2 балла – 25%, 5 баллов – 8%, 4 балла – 8%, 3 балла – 8%.

5. Оцените, пожалуйста, внутреннее благоустройство учреждения

1. Режим библиотеки: 5 баллов – 67%, 4 балла – 25%, 3 балла – 8%.

2. В библиотеке хороший гардероб, в нем хорошо обслуживают: 5 баллов – 67%, 4 балла – 33%,

3. Чистота помещений: 5 баллов – 59%, 4 балла – 33%, 2 балла – 8%.

4. Наличие комфортной мебели: 3 балла – 42%, 4 балла – 25%, 5 баллов – 17%, 2 балла – 8%, 1 балл – 8%.

5. Библиотека хорошо оснащена современным оборудованием - в ней есть компьютеры, проекторы, мультимедийные устройства и т.п.: 3 балла – 58%, 5 баллов – 17%, 4 балла – 17%, 1 балл – 8%.

Блок В. ДОСТУПНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ

6. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в учреждении

1. Мероприятия проводятся в удобное для посетителей время: 5 баллов – 75%, 4 балла – 25%.

2. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.): 5 баллов – 83%, 4 балла - 17%.

3. Оцените качество мероприятий, проводимых в библиотеке: 5 баллов – 83%, 4 балла - 17%.

Блог Г. УСЛУГИ

7. Как вы считаете, доступны ли вам по цене дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой (копирование, сканирование, абонирование ПК, ламинирование и т. д.)? стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг – 50%, стоимость дополнительных услуг слишком высока – 50%.

8. Какие дополнительные услуги, по вашему мнению, должно предоставлять учреждение? Wi-Fi – 67%, курсы – 50%, кружки, клубы по интересам – 25%.

1. Я могу воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами (ксерокопирование, сканирование, распечатка, работа за компьютером, составление списка литературы и т.п.): 5 баллов – 100%.

2. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, полностью соответствуют моим читательским интересам, я могу здесь найти практически все, что мне надо: 4 балла – 33%, 3 балла – 25%, 5 баллов – 17%, 2 балла – 17%, 1 балл – 8%.

3. Доступно ли, по вашему мнению, организованы фонды и каталоги для самостоятельного получения информации и необходимой литературы?: 5 баллов – 92%, 2 балла – 8%.

 Блок Д. ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ

9. Оцените, пожалуйста, вежливость, доброжелательность и компетентность обслуживающего

1. Оцените внешний вид библиотекаря: 5 баллов – 92%, 4 балла – 8%.

2. Оцените вежливость и корректность библиотекаря при общении: 5 баллов – 100%.

3. Оцените оперативность библиотекаря при оказании услуг: 5 баллов – 92%, 4 балла – 8%.

4. Мне нравится приходить в эту библиотеку, я полностью удовлетворен тем, как меня здесь обслуживают: 5 баллов – 100%.

10. Имеются ли у вас пожелания по улучшению качества обслуживания и какие именно? Больше новых книг, мебели, периодических изданий.

**Выводы:** в оценке качества оказания услуг **библиотеки семейного чтения № 13 им. И. Наймушина** приняло участие12 человек, из них женщин – 67% в основном в возрасте от 41 года до 55 лет со средним профессиональным образованием. Посещают библиотеку регулярно 67%. О мероприятиях 83% респондентов узнают из афиш и другой рекламы, которая находится на информационном стенде в библиотеке, 17% от знакомых и Интернет-ресурсов. В СМИ библиотека плохо отражает деятельность библиотеки, а вот на сайте учреждения и в отделах библиотеки, респонденты считают, что размещено достаточно информации. Пользователи считают, что территория вокруг библиотеки чистая, освещенности недостаточно, внешнее благоустройство в целом удовлетворительное. Специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями здоровья нет. Пользователей режим библиотеки устраивает, считают, что в библиотеке хороший гардероб и в нем хорошо обслуживают, помещения библиотеки чистые, а вот комфортной мебели недостаточно, как и современного оборудования. В библиотеке проводится много разнообразных культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций в удобное для посетителей время на качественном уровне. По мнению 50% респондентов, стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг и 50% опрошенных считают, что стоимость дополнительных услуг слишком высока. Читатели хотели бы пользоваться в библиотеке услугой Wi-Fi, посещать курсы. Свободно могут воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами. Книги, журналы, которые есть в библиотеке, скорее соответствуют запросам и интересам. В библиотеке фонды и каталоги доступны и пользователи могут самостоятельно ими пользоваться. Респонденты считают, что внешний вид у библиотекарей соответствует занимаемой должности, сотрудники библиотеки вежливы и корректны с посетителями, оперативно оказывают услуги. Читателям нравится приходить в библиотеку семейного чтения № 13 им. И. Наймушина.

Ответы читателей показали, что в муниципальных библиотеках г. Братска необходимо:

1. Более активно работать с городскими СМИ (ТВ, радио, печать) – публиковать информацию об услугах, времени и месте проведения мероприятий, режиме работы библиотек и т. п.; больше информации размещать на сайте МБУК «ЦБС г. Братска» и регулярно информировать пользователей о его наличии.
2. Обратить внимание на комфортность внешнего благоустройства библиотек в целом.
3. Для создания комфортных условий пребывания читателей в библиотеке необходимо приобретение новой, современной, красивой, многофункциональной мебели.
4. Оборудование в библиотеках респондентами оценено на удовлетворительно, поэтому необходимо обновлять техническую базу библиотек.
5. При наличии финансовых средств и технических возможностей желательно во всех библиотеках установить Wi-Fi.
6. Провести в библиотеках ЦБС анкетирования и опросы по теме «какие курсы, кружки, клубы хотели бы читатели посещать в библиотеках».
7. Пополнять фонд библиотек новыми современными изданиями, увеличить количество периодических изданий.