

Анализ показателей по группам и подгруппам на основании анкетирования.

**Муниципальное автономное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система»
Республика Бурятия, г. Северобайкальск**

2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) 5% оценили неудовлетворительно; 14 % потребителей оценили уровень комфортности как удовлетворительный. 25 % потребителей услуг оценили в целом хорошо, 56% потребителей услуг оценили отлично.

2.5. Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) 67% полностью удовлетворены как самими платными услугами, оказываемыми в библиотеке, так и их приемлемой стоимостью. 14 % опрошенных указали, что их в целом устраивает (ответ «Хорошо» стоимость дополнительных услуг, оказываемых библиотекой платно); 16% опрошенных считают, что стоимость услуг удовлетворительная, но все же приемлемая; 3% респондентов неудовлетворительно ответили на данный вопрос.

2.6. Транспортная и пешая доступность организации культуры 68% опрошенных считают, что учреждение культуры находится относительно удобно и доступно как в транспортном, так и в пешем отношении; 10% респондентов в целом, хотя и не оценили позицию «на отлично», но в достаточной степени считают, что организация доступна; 14% респондентов удовлетворительно оценивают транспортную и пешую доступность; 8% отрицательных ответов по данной позиции.

2.8. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 70 % потребителей услуг оценили удобство пользования электронными сервисами «Отлично», полностью удовлетворены; 9% указали, что их устраивает; 18% потребителей услуг удовлетворительно оценили данную позицию; 3% неудовлетворительно.

3.1. Удобство графика работы организации культуры 2% не ответили на поставленный вопрос; 2 % из всех опрошиваемых оценил удобство графика работы организации культуры как неудовлетворительно; 13 % из

всех опрашиваемых оценил удобство графика работы организации культуры как удовлетворительно; 25% всех опрашиваемых оценили хорошо, в целом устраивает, за исключением незначительных недостатков; абсолютное большинство оценили данную позицию «Отлично» - 58 %.

4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры «отлично» оценивает абсолютное большинство - 85% ; 3% оценили «в целом хорошо» , 11% респондентов оценивает как удовлетворительно; 1 % из всех выбрал позицию «неудовлетворительно».

5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 2% респондентов оценили неудовлетворительно; 13% оценили удовлетворительно; 9% потребителей услуг оценивают уровень удовлетворенности в целом «хорошо»; 76 % - «полностью удовлетворены» качеством оказания услуг в организации культуры в целом.

5.5. Наличие информации о новых изданиях Данную позицию оценили следующим образом: 64% - «отлично»; 18% - «хорошо»; 14% - «удовлетворительно» 3% -«неудовлетворительно»; 1 % - отказались от ответа на поставленный вопрос.