**Анализ анкетирования качества предоставляемых бюджетных услуг населению МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»
Шарангского муниципального района Нижегородской области.**

 Результаты анкетирования потребителей бюджетных услуг  МБУК «МЦБС» Шарангского муниципального района за 2013 год.

Охвачено 446 человек или 4 % от количества пользователей МБУК «МЦБС» Шарангского муниципального района.

1.1 Общие сведения о респондентах:

 мужчин    –  198                  44 %

женщин   –   248                  56 %

 возраст     до 20 лет   –   70   16 %

                 20 – 29       –   120    27 %

                 30 – 39       –  75     17%

                 40 – 49       –   112     25 %

                 50 лет и старше 15%

 образование

                н/ среднее    – 39    9 %

                среднее   – 50            11 %

                с/спец     – 272          61 %

                высшее  – 85           19 %

 1.2 Цели посещения:

                информационная – 380                  85%

                коммуникативная – 20                     5%

                образовательная – 20                        5 %

                досуговая – 16 4%

                другие –10 1%

 1.3 Как регулярно посещают учреждения:

               Обращаюсь впервые - 47 10%

 Несколько раз в месяц – 279 63%

 Несколько раз в год – 120 27%

 1.4 Желание посещать данное учреждение:

               да – 441                                                    99 %

               нет – 5                                                     1 %

               затрудняюсь ответить

  2. Оценка уровня удовлетворенности по группам факторов, влияющих на качество и доступность библиотечных услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  № | Вопрос  | Оценка в баллах |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Информация об учреждении культуры, его ресурсах и предоставляемых услугах.  | 390(1950) | 56 |  |  |  |
| 2. | Техническое оснащение учреждений (библиотек) | 326(1630) | 70 | 25 | 20 |  |
| 3. | Стоимость предоставляемых учреждением услуг | 370(1850) | 56 | 20 |  |  |
| 4. | Место оказание услуг | 406(2030) | 40 |  |  |  |
| 5. | Условия доступа в учреждение | 412(2060) | 34 |  |  |  |
| 6. | Безопасность пребывания в учреждении | 446(2230) |  |  |  |  |
| 7. | Перечень услуг учреждения | 420(2100) | 20 | 6 |  |  |
| 8. | Персонал, оказывающий услуги | 415(2075) | 28 | 3 |  |  |
| 9. | Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения. | 430(2150) | 10 | 6 |  |  |

  В МБУК «МЦБС» Шарангского района входят 1 центральная, 1 детская и 11 сельских библиотек. В анкетировании приняли участие  446 респондентов, что составляет 4% от общего числа читателей.