

МБУК города Перми "Объединение муниципальных библиотек"

Отчет по анкетированию оценки качества услуг, предоставляемых муниципальными библиотеками г. Перми

Октябрь 2015 г.

Общее количество респондентов -	4572
---------------------------------	------

№	Вопрос	Кол-во ответов	%
1	Вы здесь		
а)	Постоянный посетитель	3093	67,60
б)	Бываете время от времени	1162	25,40
в)	Были впервые	317	7,00
2.	Вам было комфортно находиться здесь?		
а)	Да	4498	98,38
б)	Не совсем	73	1,60
в)	Нет	1	0,02
3.	Как Вы оцениваете расположение библиотеки?		
а)	Не задумывался об этом	1067	23,34
б)	Очень удачное, в пешей доступности	2918	63,80
в)	Добраться можно на общественном транспорте	561	12,30
г)	Добраться можно на попутном транспорте (при хорошей погоде)	23	0,50
д)	Туда не добраться никак	3	0,06
4.	Удовлетворяет ли Вас выбор книг?		
а)	Да, полностью	2725	59,60
б)	Да, частично	899	19,70
в)	Хотелось бы больше новинок	745	16,30
г)	Нет, не удовлетворяет	28	0,60
д)	Затрудняюсь ответить	175	3,80

5. Легко ли Вам найти новую книгу?			
а)	Да	3475	76,00
б)	Нет	176	3,85
в)	Хотелось бы больше информации о новинках	380	8,31
г)	Затрудняюсь ответить	541	11,84

6. Помогает ли Вам в поиске нужной книги электронный сервис?			
а)	Да, всегда	1671	36,54
б)	Да, время от времени	1477	32,30
в)	Нет	569	12,44
г)	Не знаю, что это такое	833	18,22
д)	не пользуемся	22	0,50

7. Вы приходите в библиотеку за			
а)	Художественной литературой	3497	76,50
б)	Учебной и справочной литературой	1176	25,72
в)	Научно-технической-литературой	448	9,80
г)	Детской литературой	1191	26,00

8. Предоставляет ли Вам библиотека информацию о новых изданиях?			
а)	Да, регулярно в полном объеме	3359	73,47
б)	Не всегда своевременно	214	4,68
в)	Информация о новых изданиях малодоступна	139	3,04
г)	Не интересуюсь новыми изданиями	860	18,81

9. Удовлетворяет ли Вас график работы библиотеки?			
а)	Да, полностью	4254	93,05
б)	В принципе да, но можно сделать удобнее	287	6,28
в)	Не удовлетворяет	6	0,13
г)	Не знаю такого графика	25	0,54
д)	График все равно не соблюдают	0	0,00

10. Как Вы оцениваете доброжелательность и компетентность работников библиотеки?			
---	--	--	--

а)	Очень высоко. Здесь работают знающие и вежливые люди	4216	92,21
б)	Вполне удовлетворительно. Работники знающие, но не всегда доброжелательные	235	5,14
в)	Раз на раз не приходится - иногда доброжелательные, иногда-нет	30	0,65
г)	Не удовлетворительно: неохотно помогают, не всегда вежливы	0	0,00
д)	Затрудняюсь ответить	91	2,00

11.	Считаете ли Вы цены на платные услуги		
а)	Справедливыми	2554	55,86
б)	Завышенными	261	5,71
в)	Не пользовались платными услугами	1757	38,43

12.	Вы		
а)	Мужчина	1415	30,95
б)	Женщина	3157	69,05

13.	Вам		
а)	Менее 20 лет	819	17,91
б)	От 20 до 40 лет	1501	32,83
в)	От 41 до 60 лет	1398	30,58
г)	Более 60 лет	854	18,68

14.	У Вас		
а)	Среднее образование	1682	36,79
б)	Высшее образование	1918	41,95
в)	Обучаюсь в школе	538	11,77
г)	Обучаюсь в ВУЗе	409	8,94
д)	Среднеспециальное	25	0,55

Дата 29 октября 2015 г.

Подпись ответственного: Решетникова Г.Ю., гл. библиотекарь ОМО и УК

ЦГБ им А.С. Пушкина

Тел : 212 - 59 - 60