

**Анализ анкет Независимой оценки качества
МБУК «ЦБС» г. Искитима
за IV квартал 2021 г.**

Анкетирование пользователей библиотек проводится с целью изучения качества предоставляемых услуг структурными подразделениями МБУК «ЦБС» г. Искитима и составлено на основе вопросов Независимой оценки качества услуг, проведенной на территории Новосибирской области в 2016 году и имеющей статус одной из форм общественного контроля.

Всего заполнено пользователями: 106 анкет.

Из них:

1) Заполнили эл. анкету, размещенную на оф. сайте, чел. – 75;

- из них удовлетворены качеством услуг, чел. – 74;
- из них неудовлетворены качеством услуг, чел. – 1.

2) Оставили отзыв на оф. сайте, чел. – 60;

- из них удовлетворены качеством услуг, чел. – 60.

3) Анкеты в бумажном варианте заполнили, чел. - 31;

- из них удовлетворены качеством услуг, чел. – 31.

№ п/ п	Вопрос	Ответы	Количес тво
1	Насколько комфортно Вам было в библиотеке [чистота и освещенность, температурный режим, наличие зон отдыха, комфортность читательских помещений, гардероб]?	Очень комфортно	59
		Комфортно	40
		Некомфортно	6
		Очень некомфортно	
		Затрудняюсь ответить	1
2	Как Вы оцениваете качество дополнительных услуг библиотеки [копирование, заказ книги в другой библиотеке, возможность бронирования книг, информирование о возврате книг, распечатка, ламинирование, поиск информации в сети Интернет]?	Намного выше ожидаемого	37
		Выше ожидаемого	30
		Ожидаемо	37
		Ниже ожидаемого	2
		Намного ниже ожидаемого	
3	Удобно ли Вам добираться до библиотеки [пешком, на транспорте]?	Очень удобно	58
		Удобно	40
		Неудобно	7
		Очень неудобно	1
		Затрудняюсь ответить	

4	Насколько безопасен доступ к библиотеке для маломобильных граждан?	Очень удобно	14
		Удобно	24
		Неудобно	20
		Очень неудобно	4
		Затрудняюсь ответить	44
5	Насколько удобен для Вас режим работы библиотеки?	Очень удобно	60
		Удобно	45
		Неудобно	
		Очень неудобно	
		Затрудняюсь ответить	1
6	Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?	Очень хорошо	26
		Хорошо	56
		Удовлетворительно	2
		Неудовлетворительно	
		Затрудняюсь ответить	22
7	Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников библиотеки.	Очень хорошо	85
		Хорошо	19
		Удовлетворительно	1
		Неудовлетворительно	
		Затрудняюсь ответить	1
8	Как Вы оцениваете в целом уровень качества оказания услуг [насколько Вы удовлетворены посещением библиотеки]?	Очень хорошо	68
		Хорошо	32
		Удовлетворительно	4
		Неудовлетворительно	1
		Затрудняюсь ответить	1
9	Оцените уровень доступности библиотечных услуг и помещений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Очень хорошо	14
		Хорошо	18
		Удовлетворительно	15
		Неудовлетворительно	17
		Затрудняюсь ответить	42
10	Оцените уровень информирования о новых изданиях библиотеки, культурно-образовательных и информационных событиях и мероприятиях.	Очень хорошо	53
		Хорошо	49
		Удовлетворительно	2
		Неудовлетворительно	
		Затрудняюсь ответить	2
11	Порекомендовали бы Вы посетить наши библиотеки своим близким, друзьям, знакомым?	Однозначно да	81
		Скорее да	24
		Скорее нет	
		Не порекомендовал	
		Затрудняюсь ответить	1
12	Что Вас не устраивает в работе библиотеки? Как можно улучшить её работу?	Все устраивает – 83 Прохладно - 1 Ориентированность в работе только на детей - 1 Мало новой литературы - 1 Маленькое помещение – 4 Требуется ремонт – 2	

		Еще одни VR-очки – 1 Еще одно интерактивное устройство - 1 Больше игр на TeachTouch – 1 Больше виртуальных игр - 1 Темно в помещении – 2 Затрудняюсь ответить – 6 Сделать отдельный вход – 2
13	При каких условиях Вы бы стали ходить чаще в библиотеку?	Часто хожу – 22 При наличии свободного времени – 10 Если кончится масочный режим – 2 Не хватает времени - 11 Хожу как могу - 3 Всегда - 3 Нет ответа – 29 Затрудняюсь ответить - 9 При частом обновлении фонда – 2 При хороших погодных условиях – 1 При расширении площади – 1 Хожу каждый день – 1 При любых условиях - 4 Все нравится – 1 После школы - 2 Улучшить освещение – 1 Постоянный читатель - 1 Книги «Гравити Фолз» - 1 Сделать рабочую зону - 1 Если будут проводить мероприятия для взрослых - 1
14	В библиотеке часто проходят культурно-просветительские мероприятия, какая тематика данных мероприятий была бы интересна лично Вам?	Все – 30 Нет ответа – 10 Поэтические - 2 Затрудняюсь – 11 Праздники, развлекательные – 3 Детские мероприятия - 1 Познавательные – 6 Не хожу - 2 Викторина, игры – 7 Военные, патриотические – 1 Природа, экология – 1 Не интересно - 3 О животных – 3 Квесты - 1 Здоровье – 2 Спорт – 2 Встречи с поэтами и писателями – 1 Загадки - 1 Психология и философия – 2 Любые -1 Общение с разными интересными людьми -1 Мастер-классы -3

		История – 4 Наука – 4 Рукоделие и народные промыслы – 1 Робототехника - 1 Мероприятия про родной город - 1 Мероприятия, соответствовали бы возрасту 45+ - 1	
15	Возраст участников анкетирования	До 14 лет	44
		15-25 лет	15
		26-35 лет	10
		36-55 лет	25
		55 лет и старше	12
16	Пол участников анкетирования	Женщины	54
		Мужчины	52
17	Образование	Среднее	1
		Среднее профессиональное	29
		Высшее	22
		Другое	54
18	Социальный статус	Учащийся	50
		Студент	4
		Работающий	32
		Пенсионер	17
		Иной статус	3
19	Категория посетителя библиотеки:	Постоянный пользователь	75
		Эпизодический пользователь	30
		Впервые в библиотеке	1
20	Пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:	Все устраивает – 15 Нет ответа – 27 Больше новых детективов - 1 Сделать ремонт – 1 Больше новых книг – 8 Успехов, процветания, здоровья – 17 Спасибо - 6 Больше книг о любви - 1 Новое здание – 5 Побольше игр на интерактивной панели и очках – 5 Больше читателей – 6 Плохое освещение – 4 Больше настольных игр – 1 Больше красивых книг – 1 Я люблю библиотеку – 1 Кофемашину и кулер – 2 Обновить интерьер - 2 Больше игр - 1 Интересные книги в чит. зале, можно было бы брать их домой - 1 Проводить мероприятия не только для детей - 1	

Директор МБУК «ЦБС» г. Искитима

М.С. Заречнева