

**Анализ анкет Независимой оценки качества
МБУК «ЦБС» г. Искитима
за I квартал 2024 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 2021 году и имеющей статус одной из форм общественного контроля.

Всего заполнено пользователями: 105 анкет.

Из них:

1) Заполнили эл. анкету, размещенную на оф. сайте, чел. – 71;

- из них удовлетворены качеством услуг, чел. – 71;
- из них не удовлетворены качеством услуг, чел. – 0.

2) Оставили отзыв на оф. сайте, чел. – 54;

- из них удовлетворены качеством услуг, чел. – 54.

3) Анкеты в бумажном варианте заполнили, чел. - 34;

- из них удовлетворены качеством услуг, чел. – 34.

№ п/п	Вопрос	Ответы	Количество
1	Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки, размещенной на ее территории.	Отлично, все устраивает	70
		В целом хорошо	35
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	
		Плохо, много недостатков	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
2	Комфортность условий пребывания в библиотеке (чистота и освещенность, температурный режим, наличие зон отдыха, комфортность читательских помещений, гардероб).	Отлично, все устраивает	70
		В целом хорошо	32
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	
		Плохо, много недостатков	3
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
3	Дополнительные услуги и доступность их получения (копирование, заказ книги в другой библиотеке, возможность бронирования книг, информирование о возврате книг, распечатка, ламинирование,	Отлично, все устраивает	46
		В целом хорошо	54
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5
		Плохо, много недостатков	

	поиск информации в сети Интернет).	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
4	Удобство графика работы библиотеки.	Отлично, очень удобно	66
		В целом хорошо	36
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	3
		Плохо, много недостатков	
		Совершенно не удобно	
5	Оснащение библиотекой специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.).	Да	65
		Нет	40
6	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к библиотеке (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне).	Отлично, все устраивает	44
		Нет	61
7	Доброжелательность и вежливость персонала библиотеки.	Отлично, все устраивает	86
		В целом хорошо	19
		Удовлетворительно	
		Неудовлетворительно	
8	Компетентность персонала библиотеки.	Отлично, все устраивает	80
		В целом хорошо	25
		Удовлетворительно	
		Плохо	
		Неудовлетворительно	
9	Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотеки в целом.	Отлично, все устраивает	73
		В целом хорошо	31
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	1
		Плохо, много недостатков	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
10	Ваш возраст:	До 20 лет	52
		21 – 35 лет	21
		36 – 50 лет	23
		51 – 60 лет	5
		От 60 и старше	4

11	Ваш пол:	М	41
		Ж	64
12	Пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг	<p>Нет ответа – 25</p> <p>Спасибо – 2</p> <p>Больше книг про спорт - 1</p> <p>Стереочки - 1</p> <p>Быстро находят книги по запросу - 1</p> <p>Все устраивает – 8</p> <p>Успехов - 2</p> <p>Нужен ремонт – 3</p> <p>Еще очки виртуальной реальности - 2</p> <p>Люблю очки виртуальной реальности - 1</p> <p>Все нравится – 9</p> <p>Все хорошо – 4</p> <p>Все отлично – 1</p> <p>Больше настольных и виртуальных игр – 8</p> <p>Комиксы для младших - 2</p> <p>Побольше таких библиотек - 2</p> <p>С душой относятся к читателям - 1</p> <p>Книжные новинки - 1</p> <p>Улучшить освещение – 3</p> <p>Преданных читателей - 1</p> <p>Процветания - 1</p> <p>Поставить кулер - 1</p> <p>Отличного настроения - 1</p> <p>Лучшая библиотека - 1</p> <p>В Центральной библиотеке работают самые лучшие специалисты - 1</p> <p>Все супер - 3</p> <p>Всегда приветливые библиотекари - 2</p> <p>Пополнить фонд книгами - 7</p> <p>Иногда не работают очки виртуальной реальности- 1</p> <p>Интересная библиотека - 1</p> <p>Книг по вышиванию - 1</p> <p>Новых женских детективов - 1</p> <p>Новых детективов - 1</p> <p>Новых читателей - 1</p> <p>Обслуживают быстро - 1</p> <p>Отличная библиотека - 1</p> <p>Очень классная библиотека - 1</p> <p>Новое помещение - 1</p>	

Директор МБУК «ЦБС» г. Искитима

Заречнева М.С.