

**Анализ анкет Независимой оценки качества
МБУК «ЦБС» г. Искитима
за II 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: 115 анкет.

Из них:

1) Заполнили эл. анкету, размещенную на оф. сайте, чел. – 84 ;

- из них удовлетворены качеством услуг, чел. – 84;
- из них не удовлетворены качеством услуг, чел. – 0.

2) Оставили отзыв на оф. сайте, чел. – 72;

- из них удовлетворены качеством услуг, чел. – 72.

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

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

№ п/п	Вопрос	Ответы	Количество
1	Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки, размещенной на ее территории.	Отлично, все устраивает	73
		В целом хорошо	41
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	1
		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	72
		В целом хорошо	39
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	1
		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	52
		В целом хорошо	57
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	6
		Плохо, много недостатков	

	поиск информации в сети Интернет).	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
4	Удобство графика работы библиотеки.	Отлично, очень удобно	74
		В целом хорошо	38
		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	55
		Нет	60
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	42
		Нет	73
7	Доброжелательность и вежливость персонала библиотеки.	Отлично, все устраивает	95
		В целом хорошо	19
		Удовлетворительно	
		Неудовлетворительно	1
8	Компетентность персонала библиотеки.	Отлично, все устраивает	89
		В целом хорошо	26
		Удовлетворительно	
		Плохо	
		Неудовлетворительно	
9	Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотеки в целом.	Отлично, все устраивает	82
		В целом хорошо	33
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	
		Плохо, много недостатков	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
10	Ваш возраст:	До 20 лет	44
		21 – 35 лет	22
		36 – 50 лет	32
		51 – 60 лет	12
		От 60 и старше	5

11	Ваш пол:	М	46
		Ж	69
12	Пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг	Нет ответа – 18 Цветной принтер - 1 Всех благ - 1 Все устраивает – 10 Больше литературы технической тематики - 1 Нужен ремонт – 5 Еще очки виртуальной реальности - 4 Все нормально - 1 Все нравится – 6 Качество услуг на высшем уровне - 1 Новых журналов - 1 Моя любимая библиотека - 1 Услуги ксерокопирования - 1 Все хорошо – 9 Все отлично – 8 Больше настольных и виртуальных игр – 6 Больше комиксов - 2 Побольше таких библиотек - 1 Побольше комиксов и книг про «Марвел» - 1 Улучшить освещение – 5 По работе нет претензий - 1 Процветания - 1 С удовольствием ходим в библиотеку - 1 Поставить кулер - 2 Все на высшем уровне - 1 Все супер - 2 Всегда приветливые библиотекари - 3 Пополнить фонд книгами - 11 В библиотеке жарко - 1 Температура некомфортная - 2 Больше книг фантастики - 1 Новых женских детективов - 2 Новых читателей - 1 Очень интересные мероприятия проходят в библиотеке - 1 Очень комфортно - 1 Сделать зону отдыха - 1	

Директор МБУК «ЦБС» г. Искитима

Заречнева М.С.