

**Анализ анкет Независимой оценки качества  
МБУК «ЦБС» г. Искитима  
за I квартал 2022 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. – 80;**

**- из них удовлетворены качеством услуг, чел. – 80;**

**- из них неудовлетворены качеством услуг, чел. – 0.**

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

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

**3) Анкеты в бумажном варианте заполнили, чел. - 35;**

**- из них удовлетворены качеством услуг, чел. – 35.**

№ п/ п	Вопрос	Ответы	Количес тво
1	Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки, размещенной на ее территории.	Отлично, все устраивает	74
		В целом хорошо	41
		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	65
		В целом хорошо	39
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	2
		Плохо, много недостатков	8
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1
3	Дополнительные услуги и доступность их получения (копирование, заказ книги в другой библиотеке, возможность бронирования книг, информирование о возврате книг,	Отлично, все устраивает	58
		В целом хорошо	50
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	6
		Плохо, много недостатков	1

	распечатка, ламинирование, поиск информации в сети Интернет).	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
4	Удобство графика работы библиотеки.	Отлично, очень удобно	74
		В целом хорошо	41
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	
		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	57
		Нет	58
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	53
		Нет	62
7	Доброжелательность и вежливость персонала библиотеки.	Отлично, все устраивает	97
		В целом хорошо	18
		Удовлетворительно	
		Неудовлетворительно	
8	Компетентность персонала библиотеки.	Отлично, все устраивает	90
		В целом хорошо	25
		Удовлетворительно	
		Плохо	
		Неудовлетворительно	
9	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотеки в целом.</b>	<b>Отлично, все устраивает</b>	79
		<b>В целом хорошо</b>	33
		<b>Удовлетворительно, незначительные недостатки</b>	3
		<b>Плохо, много недостатков</b>	
		<b>Неудовлетворительно, совершенно не устраивает</b>	
10	Ваш возраст:	До 20 лет	57
		21 – 35 лет	21
		36 – 50 лет	20
		51 – 60 лет	14
		От 60 и старше	3
11	Ваш пол:	М	53

		Ж	62
12	Пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг	<p> Все устраивает, хорошо – 24  Нет ответа – 31  Больше новых книг – 9  Успехов, процветания, здоровья – 6  Спасибо - 3  Больше книг о любви - 1  Новое здание – 4  Побольше игр на интерактивной панели и очках – 5  Больше читателей – 3  Побольше помещение – 2  Больше праздников и игр – 1  Еще одни очки виртуальной реальности – 2  Временно закрыт читальный зал – 1  Больше книг про принцесс – 1  Больше книг о животных – 1  Улучшить условия для людей с ОВЗ – 5  Сделать ремонт – 4  Живой уголок – 1  Зона отдыха – 1  Кулер – 1  Отдельный вход - 2  Продолжать работать также хорошо – 1  Проводить мероприятия для дошкольников – 1  Растения – 1  Больше играть в очки – 1  Спортивных журналов – 1  Больше книг про спорт – 1  Чтобы мероприятия проводились во второй половине дня - 1 </p>	

Директор МБУК «ЦБС» г. Искитима

М.С. Заречнева