

**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	Количест во
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, ламинация, 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	Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотеки в целом.	Отлично, все устраивает	79
		В целом хорошо	33
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	3
		Плохо, много недостатков	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
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	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 Куллер – 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	

Директор МБУК «ЦБС» г. Искитима

М.С. Заречнева