

**Анализ анкет Независимой оценки качества
МБУК «ЦБС» г. Искитима
за III квартал 2023 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: 98 анкет.

Из них:

1) Заполнили эл. анкету, размещенную на оф. сайте, чел. – 67;

- из них удовлетворены качеством услуг, чел. – 67;
- из них не удовлетворены качеством услуг, чел. – 0.

2) Оставили отзыв на оф. сайте, чел. – 45;

- из них удовлетворены качеством услуг, чел. – 45.

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

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

№ п/ п	Вопрос	Ответы	Количес тво
1	Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки, размещенной на ее территории.	Отлично, все устраивает	64
		В целом хорошо	33
		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	60
		В целом хорошо	30
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	7
		Плохо, много недостатков	1
		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	45
		В целом хорошо	49
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	4
		Плохо, много недостатков	

	поиск информации в сети Интернет).	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
4	Удобство графика работы библиотеки.	Отлично, очень удобно	63
		В целом хорошо	34
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	
		Плохо, много недостатков	1
		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	61
		Нет	37
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	55
		Нет	43
7	Доброжелательность и вежливость персонала библиотеки.	Отлично, все устраивает	79
		В целом хорошо	19
		Удовлетворительно	
		Неудовлетворительно	
8	Компетентность персонала библиотеки.	Отлично, все устраивает	69
		В целом хорошо	27
		Удовлетворительно	2
		Плохо	
		Неудовлетворительно	
9	Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотеки в целом.	Отлично, все устраивает	68
		В целом хорошо	27
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	3
		Плохо, много недостатков	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
10	Ваш возраст:	До 20 лет	42
		21 – 35 лет	16
		36 – 50 лет	18
		51 – 60 лет	14
		От 60 и старше	8

11	Ваш пол:	М	33
		Ж	65
12	Пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг	Нет ответа – 22 Переезда - 1 Спасибо – 1 Все устраивает – 9 Успехов - 1 Все здорово - 1 Я люблю библиотеку - 1 Нужен ремонт – 8 Очень красивая и интересная библиотека - 2 Все нравится – 1 Все хорошо – 9 Детям нравится в библиотеке - 1 Все супер – 3 Все прекрасно - 1 Все отлично – 5 Новые книги – 3 Новых книг о любви - 2 Новых читателей - 2 Игру на компьютерах «Роблокс» - 1 Больше настольных и виртуальных игр – 8 Нет условий для людей с ОВЗ - 1 Плохое освещение – 2 Больше книг про животных - 1 Удачи - 1 Новые джойстики для виртуальных очков - 1 Приобрести цветной принтер - 2 Здоровья - 1 Бывает прохладно в библиотеке - 1 Заказать дополнительные экземпляры популярных книг - 1 Иногда не хватает книг по школьной программе - 1 Качество услуг отличное - 1 Больше комиксов - 1 Лучшая библиотека - 1 Больше детективов - 1	

Директор МБУК «ЦБС» г. Искитима

Заречнева М.С.