

**Анализ анкет Независимой оценки качества
МБУК «ЦБС» г. Искитима
за IV 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: 122 анкет.

Из них:

1) Заполнили эл. анкету, размещенную на оф. сайте - 87 чел.;

- из них удовлетворены качеством услуг - 87 чел.;

- из них не удовлетворены качеством услуг - 0 чел.

2) Оставили отзыв на оф. сайте - 72 чел.;

- из них удовлетворены качеством услуг - 72 чел.

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

- из них удовлетворены качеством услуг - 35 чел.

№ п/п	Вопрос	Ответы	Количество
1	Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки, размещенной на ее территории.	Отлично, все устраивает	70
		В целом хорошо	51
		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	67
		В целом хорошо	53
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	2
		Плохо, много недостатков	
		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, поиск информации в сети Интернет).	Отлично, все устраивает	51
		В целом хорошо	68
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	3
		Плохо, много недостатков	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	

4	Удобство графика работы библиотеки.	Отлично, очень удобно	67
		В целом хорошо	53
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	2
		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	48
		Нет	74
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	38
		Нет	84
7	Доброжелательность и вежливость персонала библиотеки.	Отлично, все устраивает	83
		В целом хорошо	39
		Удовлетворительно	
		Неудовлетворительно	
8	Компетентность персонала библиотеки.	Отлично, все устраивает	83
		В целом хорошо	39
		Удовлетворительно	
		Плохо	
		Неудовлетворительно	
9	Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотеки в целом.	Отлично, все устраивает	81
		В целом хорошо	41
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	
		Плохо, много недостатков	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
10	Ваш возраст:	До 20 лет	44
		21 – 35 лет	26
		36 – 50 лет	31
		51 – 60 лет	11
		От 60 и старше	10
11	Ваш пол:	М	40
		Ж	82
12	Пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг	Нет ответа – 23 Все устраивает – 5	

	Нужен ремонт – 4 Все нравится – 10 Все хорошо – 7 Все отлично – 3 Больше настольных и виртуальных игр – 4 Улучшить освещение – 2 Поставить кулер - 1 Пополнить фонд книгами - 1 Температура некомфортная - 6 Новых читателей - 2 Всех благодарю - 9 Молодцы - 2 Новое помещение библиотеке - 4 Отремонтировать виар-очки - 10 Очень все здорово - 1 Спасибо большое вежливому персоналу - 1 Хорошая библиотека - 3 Крутая лестница, не для инвалидов - 1 Дальнейших успехов - 2 Больше мероприятий - 1 Тут всем рады - 1 Замечательная библиотека - 1 Благодарю сотрудников за помощь - 2 Все супер - 2 Не устраивает режим работы - 1 Качество обслуживания на высоком уровне - 1 Больше книг о любви - 1 Больше книг на английском языке - 1 Больше книг об истории Искитима - 1 Моя любимая библиотека - 1 Довольны библиотекой - 1 Книги с яркими иллюстрациями о войне - 1 Новых книг фэнтези - 2 Добрые сотрудники - 1 Продолжайте нести культуру населению города - 1 Больше мероприятий для дошкольников - 1 Чаше проводить обзоры новинок - 1
--	---

Директор МБУК «ЦБС» г. Искитима

Заречнева М.С.