

**Анализ анкет Независимой оценки качества
МБУК «ЦБС» г. Искитима
за IV 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: 111 анкет.

Из них:

1) Заполнили эл. анкету, размещенную на оф. сайте, чел. – 79;

- из них удовлетворены качеством услуг, чел. – 77;
- из них не удовлетворены качеством услуг, чел. – 0.

2) Оставили отзыв на оф. сайте, чел. – 22;

- из них удовлетворены качеством услуг, чел. – 22.

3) Анкеты в бумажном варианте заполнили, чел. - 32;

- из них удовлетворены качеством услуг, чел. – 32.

№ п/п	Вопрос	Ответы	Количество
1	Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки, размещенной на ее территории.	Отлично, все устраивает	78
		В целом хорошо	32
		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	69
		В целом хорошо	36
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	6
		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,	Отлично, все устраивает	53
		В целом хорошо	46
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	12
		Плохо, много недостатков	

	поиск информации в сети Интернет).	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
4	Удобство графика работы библиотеки.	Отлично, очень удобно	78
		В целом хорошо	32
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	1
		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	67
		Нет	44
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	58
		Нет	53
7	Доброжелательность и вежливость персонала библиотеки.	Отлично, все устраивает	95
		В целом хорошо	16
		Удовлетворительно	
		Неудовлетворительно	
8	Компетентность персонала библиотеки.	Отлично, все устраивает	88
		В целом хорошо	22
		Удовлетворительно	1
		Плохо	
		Неудовлетворительно	
9	Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотеки в целом.	Отлично, все устраивает	86
		В целом хорошо	24
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	1
		Плохо, много недостатков	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
10	Ваш возраст:	До 20 лет	53
		21 – 35 лет	21
		36 – 50 лет	17
		51 – 60 лет	16
		От 60 и старше	4

11	Ваш пол:	М	40
		Ж	71
12	Пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг	Все устраивает, хорошо – 13 Нет ответа – 41 Больше новых книг – 2 Побольше игр на интерактивной панели, очках и настольных игр - 7 Сделать ремонт – 7 Все нравится – 1 Все отлично – 6 Больше книг по медицине – 2 Больше книг детективов – 2 Приобрести ламинатор – 1 Больше книг о спорте – 2 Не работает VR-шлем – 4 Все прекрасно – 3 Сделать отдельный вход в библиотеку – 1 Плохое освещение – 2 Самая красивая библиотека – 2 Не всегда хватает книг на всех учеников – 3 Хороших читателей – 2 Спасибо – 3 Больше книг про животных и для девочек – 1 Интерактивную сенсорную книгу на стойке – 1 Большую игровую комнату – 1 Новых книг про фантастику – 1 Художественных книг о космосе – 1 Все здорово – 1 Новых женских детективов - 1	

Директор МБУК «ЦБС» г. Искитима

М.С. Заречнева