

**Анализ анкет Независимой оценки качества
МБУК «ЦБС» г. Искитима
за I квартал 2018г.**

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 2016 году и имеющей статус одной из форм общественного контроля.

Всего заполнено пользователями: 74 анкет.

Из них:

1) Заполнили эл. анкету, размещенную на оф. сайте, чел. – 74;

- из них удовлетворены качеством услуг, чел. - 73.

2) Оставили отзыв на оф. сайте, чел. - 62;

- из них удовлетворены качеством услуг, чел. - 61.

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

- из них удовлетворены качеством услуг, чел. - .

№ п/ п	Вопрос	Ответы	Количество
1	Насколько комфортно Вам было в библиотеке [чистота и освещенность, температурный режим, наличие зон отдыха, комфортность читательских помещений, гардероб]?	Очень комфортно	34
		Комфортно	30
		Некомфортно	6
		Очень некомфортно	2
		Затрудняюсь ответить	2
2	Как Вы оцениваете качество дополнительных услуг библиотеки [копирование, заказ книги в другой библиотеке, возможность бронирования книг, информирование о возврате книг, распечатка, ламинирование, поиск информации в сети Интернет]?	Намного выше ожидаемого	19
		Выше ожидаемого	9
		Ожидаемо	38
		Ниже ожидаемого	6
		Намного ниже ожидаемого	2
3	Удобно ли Вам добираться до библиотеки [пешком, на транспорте]?	Очень удобно	26
		Удобно	38
		Неудобно	9

		Очень неудобно	1
		Затрудняюсь ответить	-
4	Насколько безопасен доступ к библиотеке для маломобильных граждан?	Очень удобно	5
		Удобно	12
		Неудобно	14
		Очень неудобно	13
		Затрудняюсь ответить	30
5	Насколько удобен для Вас режим работы библиотеки?	Очень удобно	32
		Удобно	40
		Неудобно	-
		Очень неудобно	-
		Затрудняюсь ответить	2
6	Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?	Очень хорошо	19
		Хорошо	30
		Удовлетворительно	10
		Неудовлетворительно	1
		Затрудняюсь ответить	14
7	Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников библиотеки.	Очень хорошо	62
		Хорошо	11
		Удовлетворительно	-
		Неудовлетворительно	-
		Затрудняюсь ответить	1
8	Как Вы оцениваете в целом уровень качества оказания услуг [насколько Вы удовлетворены посещением библиотеки]?	Очень хорошо	49
		Хорошо	21
		Удовлетворительно	3
		Неудовлетворительно	-
		Затрудняюсь ответить	1
9	Оцените уровень доступности библиотечных услуг и помещений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Очень хорошо	6
		Хорошо	11
		Удовлетворительно	7
		Неудовлетворительно	20
		Затрудняюсь ответить	30
10	Оцените уровень информирования о новых изданиях библиотеки, культурно-образовательных и информационных событиях и мероприятиях.	Очень хорошо	33
		Хорошо	34
		Удовлетворительно	4
		Неудовлетворительно	-
		Затрудняюсь ответить	3
11	Порекомендовали бы Вы посетить наши библиотеки своим близким, друзьям, знакомым?	Однозначно да	47
		Скорее да	23
		Скорее нет	1

		Не порекомендовал	-
		Затрудняюсь ответить	3
12	Что Вас не устраивает в работе библиотеки? Как можно улучшить её работу?	Наиболее частые ответы: - все устраивает - более удобное помещение - нужно кафе и гардероб - улучшить поступление новинок - нужен отдельный вход в библиотеку - в помещении холодно - увеличить финансирование - нет хороших зон отдыха (все в как старые времена, только стул и стол) - новое помещение - хочется заходить в помещение с современным дизайном, иметь доступ к компьютеру, ксерокопии, принтеру - не устраивает отсутствие уюта, кулера, туалета, компьютера для читателей, услуг печати - крыльцо - перенести ближе к остановке автобусов - до 19-00, не успеваю после работы - сделать ремонт - тяжелый воздух, душно	
13	При каких условиях Вы бы стали ходить чаще в библиотеку?	Наиболее частые ответы: - при наличии кафе, где можно было перекусить и отдохнуть - зона отдыха - при частом поступлении новых книг - ремонт, современный интерьер - и так хожу часто в библиотеку - больше новинок художественной литературы - на случай безделия - молодежный клуб - условия современной библиотеки - при наличии большего свободного времени - если бы было больше встреч с местными музыкантами и исполнителями, творческими коллективами. Нужны книги, которые современны на данный момент, а не те, что вышли пару лет назад. - как позволяет здоровье, так и хожу. - доступный интернет	
14	В библиотеке часто проходят культурно-просветительские мероприятия, какая тематика данных	Наиболее популярные темы: - все интересно - познавательная тематика	

	мероприятий была бы интересна лично Вам?	- история России, Сибири, медицины и др. - изготовление поделок - природа, экология - мероприятия с приглашением творческих коллективов - игровые программы - музыка, спорт - досуг, общение - встречи с интересными людьми - зарубежная литература - жена не разрешает - не люблю толпу	
15	Возраст участников анкетирования	До 14 лет	33
		15-25 лет	8
		26-35 лет	7
		36-55 лет	11
		55 лет и старше	15
16	Пол участников анкетирования	Женщины	44
		Мужчины	30
17	Образование	Среднее	2
		Среднее профессиональное	15
		Высшее	18
		Другое	39
18	Социальный статус	Учащийся	37
		Студент	1
		Работающий	20
		Пенсионер	15
		Иной статус	1
19	Категория посетителя библиотеки:	Постоянный пользователь	60
		Эпизодический пользователь	14
		Впервые в библиотеке	
20	Пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:	Наиболее частые пожелания: - поставить в библиотеке кофемашину и кулер - желаю работы в будущем - другое помещение - больше новых книг, новой литературы - оснастить современной мебелью, оргтехникoй для читателя - сделать гардероб - открыть кафе - всего хорошего, успехов, удачи - переехать в новое здание, но желательно в этом же микрорайоне	

		- улучшить условия пребывания в библиотеке не только читателей, но и библиотекарей - сохраните, пожалуйста, библиотеку - кондиционер установить - знаю одного юного писателя нашего города (Искитим). Сейчас он дописывает свою книгу. Если есть такая возможность, то было бы не плохо, чтобы его книга оказалась в вашей библиотеке. - очень хорошая библиотека, пожалуйста не закрывайте! - я несколько раз заполнял анкету и писал свои пожелания, а воз и ныне там, так что толку то в ваших анкетах!
--	--	---

Главный библиотекарь МБО

С. А. Кунгурцева