**Анализ анкет независимой оценки качества**

**МБУК «Межпоселенческая библиотека Выборгского района»**

**за 2019 г.**

Анкетирование пользователей библиотеки проводится с целью изучения качества предоставляемых услуг. В 2019 году в анкетировании в помещении библиотеки приняли участие 125 респондентов. Уровень удовлетворенности качеством услуг учреждения составил - 100 %.

Оценены следующие показатели:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п.п. | Оценочный показатель | Количество респондентов, давших оценку |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Книжный фонд (разнообразие, обновляемость, наполняемость) | 115 | 10 |  |  |  |
| 2 | Web-сайт библиотеки | 106 | 9 |  |  |  |
| 3 | Качество обслуживания | 121 | 3 | 1 |  |  |
| 4 | Компетентность сотрудников | 123 | 2 |  |  |  |
| 5 | Исчерпывающая информация об услугах библиотеки | 113 | 11 | 1 |  |  |
| 6 | Библиотечная среда (комфортность) | 120 | 5 |  |  |  |
| 7  | Доступность для инвалидов | 112 | 6 |  |  |  |
| 8 | Мероприятия библиотеки | 117 | 5 |  |  |  |
| 9 | Платные услуги | 120 | 5 |  |  |  |
| 10 | Режим работы | 114 | 10 |  |  |  |

10 респондентов не пользуются сайтом учреждения. Затруднились оценить библиотечные мероприятия 3 опрошенных, режим работы – 1 респондент, доступность для инвалидов – 9.

Один человек оставил предложение – сделать вывеску в Библиотеке на Пионерской, 4 (запланировано в 2020 году).

## 26 положительных отзывов оставили посетители Межпоселенческой библиотеки (11 – в книге отзывов Библиотеки на Рубежной,18; 15 – Библиотека на Пионерской,4).

По результатам анкетирования на сайте библиотеки (Анкета по оценке качества услуг) уровень удовлетворённости качеством оказания услуг учреждения в целом составил 97,6% (380 человек в 2019 году поставили оценку качества).

