**Анализ анкет независимой оценки качества**

**МБУК «Межпоселенческая библиотека Выборгского района»**

**за 1 квартал 2020 г.**

Анкетирование пользователей библиотеки проводится с целью изучения качества предоставляемых услуг. В 1 квартале 2020 года в анкетировании в помещении библиотеки приняли участие 15 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) | 13 | 2 |  |  |  |
| 2 | Web-сайт библиотеки | 11 | 1 |  |  |  |
| 3 | Качество обслуживания |  |  |  |  |  |
| 4 | Компетентность сотрудников |  |  |  |  |  |
| 5 | Исчерпывающая информация об услугах библиотеки |  |  |  |  |  |
| 6 | Библиотечная среда (комфортность) |  |  |  |  |  |
| 7 | Доступность для инвалидов |  |  |  |  |  |
| 8 | Мероприятия библиотеки |  |  |  |  |  |
| 9 | Платные услуги |  |  |  |  |  |
| 10 | Режим работы |  |  |  |  |  |

3 респондента не пользуются сайтом учреждения. Не посещает библиотечные мероприятия 1 пользователь из опрошенных. 5 человек затруднились оценить доступность учреждения для инвалидов.

4 положительных отзывов оставили посетители Межпоселенческой библиотеки (2 – в книге отзывов Библиотеки на Рубежной,18; 2 – Библиотека на Пионерской,4).

По результатам Анкетирования на сайте библиотеки (Анкета по оценке качества услуг) уровень удовлетворённости качеством оказания услуг учреждения в целом составил 97,7% (44 человека поставили оценку качества).

