**Анализ анкет независимой оценки качества**

**МБУК «Межпоселенческая библиотека Выборгского района»**

**за 4 квартал 2020 г.**

Анкетирование пользователей библиотеки проводится с целью изучения качества предоставляемых услуг. В 4 квартале 2020 года в анкетировании в помещении библиотеки приняли участие 7 респондентов. Уровень удовлетворенности качеством услуг учреждения составил - 100 % (все респонденты поставили высшую оценку качества).

Оценены следующие показатели:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п.п. | Оценочный показатель | Количество респондентов, давших оценку |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Книжный фонд (разнообразие, обновляемость, наполняемость) | 6 | 1 |  |  |  |
| 2 | Web-сайт библиотеки | 4 | 2 | 1 |  |  |
| 3 | Качество обслуживания | 7 |  |  |  |  |
| 4 | Компетентность сотрудников | 7 |  |  |  |  |
| 5 | Исчерпывающая информация об услугах библиотеки | 5 | 2 |  |  |  |
| 6 | Библиотечная среда (комфортность) | 7 |  |  |  |  |
| 7  | Доступность для инвалидов | 5 | 2 |  |  |  |
| 8 | Мероприятия библиотеки | 5 | 2 |  |  |  |
| 9 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | 6 | 1 |  |  |  |
| 10 | Режим работы | 6 | 1 |  |  |  |

## По результатам анкетирования на сайте библиотеки (Анкета по оценке качества услуг) уровень удовлетворённости качеством оказания услуг учреждения в целом составил 97,2% (169 человек поставили оценку качества).

##  9 положительных отзыва оставили посетители Межпоселенческой библиотеки (3 – в книге отзывов Библиотеки на Рубежной,18; 6 – Библиотека на Пионерской,4), 36 отзывов - в социальных сетях на мероприятия библиотеки.

