**Анализ анкет независимой оценки качества**

**МБУК «Межпоселенческая библиотека Выборгского района»**

**за 1 квартал 2021 г.**

В 1 квартале 2021 года в анкетировании в помещении библиотеки приняли участие 12 респондентов. Уровень удовлетворенности качеством предоставляемых 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) | 12 |  |  |  |  |
| 2 | Web-сайт библиотеки | 9 | 3 |  |  |  |
| 3 | Качество обслуживания | 12 |  |  |  |  |
| 4 | Компетентность сотрудников | 12 |  |  |  |  |
| 5 | Исчерпывающая информация об услугах библиотеки | 9 | 2 | 1 |  |  |
| 6 | Библиотечная среда (комфортность) | 12 |  |  |  |  |
| 7  | Доступность для инвалидов | 6 | 4 |  |  |  |
| 8 | Мероприятия библиотеки | 12 |  |  |  |  |
| 9 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | 11 | 1 |  |  |  |
| 10 | Режим работы | 12 |  |  |  |  |

Два респондента не смогли оценить качество оказываемых учреждением услуг по доступности для инвалидов.

По результатам анкетирования на сайте библиотеки (Анкета по оценке качества услуг) уровень удовлетворённости качеством оказания услуг учреждения в целом составил 97,3% (110 человек поставили оценку качества).

 Двадцать три положительных отзыва о деятельности учреждения оставили посетители Межпоселенческой библиотеки: из них 8 записей к Книге отзывов, 15 – на мероприятия библиотеки в социальных сетях.

