**Анализ анкет независимой оценки качества**

**МБУК «Межпоселенческая библиотека Выборгского района»**

**за 3 квартал 2020 г.**

В 3 квартале 2020 года в анкетировании в помещении библиотеки приняли участие 9 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) | 7 | 2 |  |  |  |
| 2 | Web-сайт библиотеки | 8 | 1 |  |  |  |
| 3 | Качество обслуживания | 8 | 1 |  |  |  |
| 4 | Компетентность сотрудников | 9 |  |  |  |  |
| 5 | Исчерпывающая информация об услугах библиотеки | 7 | 1 | 1 |  |  |
| 6 | Библиотечная среда (комфортность) | 8 | 1 |  |  |  |
| 7  | Доступность для инвалидов | 8 | 1 |  |  |  |
| 8 | Мероприятия библиотеки | 7 | 2 |  |  |  |
| 9 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | 6 | 3 |  |  |  |
| 10 | Режим работы | 7 | 2 |  |  |  |

По результатам анкетирования на сайте библиотеки (Анкета по оценке качества услуг) уровень удовлетворённости качеством оказания услуг учреждения в целом составил 97,2% (217 человек поставили оценку качества).

## Три положительных отзыва оставили посетители Межпоселенческой библиотеки (1 – в книге отзывов Библиотеки на Рубежной,18; 2 – в Библиотеке на Пионерской,4), 37 отзывов - в социальных сетях на мероприятия библиотеки.

Один человек оставил предложение – сделать вывеску в Библиотеке на Пионерской, 4.

