**Анализ анкет независимой оценки качества**

**МБУК «Межпоселенческая библиотека Выборгского района»**

**за 2 квартал 2021 г.**

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

Один респондент не смог 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 97,4% (73 человека поставили оценку качества).

151 положительный отзыв о деятельности учреждения: из них 13 записей к Книге отзывов, 138 – на мероприятия библиотеки в социальных сетях.

## F:\Desktop\Рисунок1.jpg