|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Анализ независимой оценки качества оказания услуг библиотеки-филиала №2 ЦБС г. Канска (оценка членов Общественного совета)**  **2016 год** | | | | | | | | | | | | | |  |
|  |  | Оценка в баллах | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |  |  |  |  |  | Итого | Средний бал |
| 1. | Общее впечатление от посещения библиотеки: | 0-5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |  |  |  |  |  | 25 | 4,16 |
| 2. | Распорядок дня - для жителей микрорайона | 0-5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |  |  |  |  | 30 | 5,0 |
| 3. | Качество и культура обслуживания | 1-5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |  |  |  |  | 30 | 5,0 |
| 4. | Комфортность библиотечного пространства | 0-5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |  |  |  |  | 22 | 3,66 |
| 5. | Качество и полнота библиотечного фон- да | 0-5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |  |  |  |  |  | 26 | 4,33 |
| 6. | Информации на сайте о библиотеке №2 – | 0-5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |  |  |  |  |  | 28 | 4,66 |
| 7. | Уровень мероприятий, проводимых библиотекой – | 0-5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |  |  |  |  | 30 | 5,0 |
| 8. | Качество предоставляемых услуг | 0-5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |  |  |  |  | 30 | 5,0 |
| 9 | Доступность | 0-5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |  |  |  |  | 30 | 5,0 |
| 10. | Работа с клубами | 0-5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |  |  |  |  | 30 | 5,0 |
| 11. | Подшефная работа в т.ч. ЦАП | 0-5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |  |  |  |  | 30 | 5,0 |
| 12. | Акции+Общегородские мероприятия | 0-5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |  |  |  |  | 30 | 5,0 |
| 13. | Работа со СМИ | 0-5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |  |  |  |  | 28 | 4,66 |
| 14. | Оснащенность оргтехникой | 0-5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |  |  |  |  | 23 | 3,83 |
|  | Итоговый бал: 65.3/14 = 4,664 (ср.бал 5,0) | 5,0 | 62 | 64 | 66 | 66 | 67 | 67 |  |  |  |  |  | 392 | 65,3 |

**Анализ независимой оценки качества оказания услуг библиотеки-филиала №2 ЦБС г. Канска**

**(оценка посетителей) по анкетам**

**2016 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Оценка в баллах | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |  |  |  |  | Итого | Средний бал |
| 1.1 | Информирование о новых мероприятих | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 0 | 0 |  |  |  |  | 14 | 2,33 |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в библиотеке | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |  |  |  | 30 | 5,0 |
| 2.2 | Стоимость доп.услуг;информирование о движении книг | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 0 | 0 |  |  |  |  | 28 | 4,66 |
| 2.3 | Обеспечение безопасности и здоровья | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 0 |  |  |  |  | 22 | 3,66 |
| 3.1 | Транспортная и пешая доступность | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |  |  |  |  | 28 | 4,66 |
| 3.2 | График работы | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |  |  |  | 29 | 4,83 |
| 3.3 | Удобство поиска необходимого издания | 7 | 6 | 5 | 7 | 7 | 5 | 7 |  |  |  |  | 37 | 6,16 |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость, компет-ть персонала | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |  |  |  |  | 47 | 7,83 |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством услуг в целом | 11 | 9 | 11 | 10 | 11 | 11 | 11 |  |  |  |  | 63 | 10,5 |
| 5.2 | Материально-техническое обеспечение | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 |  |  |  |  | 30 | 5,0 |
| 5.3 | Наличие литературы, пользующейся спросом | 7 | 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | 5 |  |  |  |  | 37 | 6,16 |
| 5.4 | Группы и кружки по интересам | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 0 | 0 |  |  |  |  | 22 | 3,66 |
| 5.5 | Кач-во проведения культурно-массовых мероприятий | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 0 | 0 |  |  |  |  | 23 | 3,83 |
|  | Ср.бал: 6,38 | 83 | 70 | 76 | 77 | 80 | 57 | 50 |  |  |  |  | 410 | 68,33 |
|  | Итоговый бал: 68,33/13=5,256 | 6,38 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

ИТОГО: Средний бал (Общественный совет по проведению независимой оценки+ посетители)

5,0 +6,389 = 11,389/2= **5,694**

4,664+5,256 = 9,92/2= **4,96**