

**Отчет МБУК "ЦБС" о проведении независимой оценки качества
2 квартал 2017 года**

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуг									
				ЦБ	ф1	ф3	ф4	ф5	ф7	ф8	Алекс.	Войк.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки	Отлично, все устраивает	10	19	34	32	29	34	27	32	31	34	
		В целом хорошо	7,5	16	2	2	5	1	7	2	3		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	9									
		Плохо, много недостатков	2,5										
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0										
2	Комфортность условий пребывания в библиотеке	Отлично, все устраивает	10	39	36	20	34	34	33	29	24	34	
		В целом хорошо	7,5	4		14		1	1	5	10		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1									
		Плохо, много недостатков	2,5										
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0										
		Отлично, все устраивает	10	27	35	28	28	32	28	30	31	34	

3	Дополнительные услуги и доступность их получения	В целом хорошо	7,5	17	1	2	2	2	5	2	3		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			4	4	1	1	2			
		Плохо, много недостатков	2,5										
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0										
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	37	36	26	28	28	31	34	33	33	
		В целом хорошо	7,5	6		8	6	7	3		1	1	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1									
		Плохо, много недостатков	2,5										
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0										
5	Удобство графика работы библиотеки	Отлично, все устраивает	10	36	36	27	25	33	32	32	34	31	
		В целом хорошо	7,5	5		7	9	2	1	2		3	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3					1				
		Плохо, много недостатков	2,5										
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0										
		Отлично, все устраивает	10	26	35	30	14	32	26	15	20	34	
		В целом хорошо	7,5	16		4	12	2	7	9	2		

гва библиотечных услуг

				Сумма баллов по каждому вопросу		Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
Орл.	Мур.	Як.Сл.	Интернет	18	19		
14	15	16	17	18	19	20	21=19/20
17	30	23	40	3820	4320	453	9,54
	4	8	8	435			
		3	1	65			
			0	0			
			0	0			
9	22	17	44	3750	4317,5	453	9,53
8	9	15	4	532,5			
	3	2	1	35			
			0	0			
			0	0			
9	28	7	39	3560			

8	6	23	9	600	4245	453	9,37
		4	1	85			
			0	0			
			0	0			
17	32	18	44	3970	4352,5	453	9,61
	2	6	5	337,5			
		6	0	35			
		4	0	10			
			0	0			
17	33	28	49	4130	4417,5	453	9,75
	1	5	0	262,5			
		1	0	25			
			0	0			
			0	0			
17	20	3	25	2970			
	9	3	21	637,5			

	3	8	2	160	3852,5	453	8,50
	2	15	1	85			
		5	0	0			
16	34	31	49	4470	4500	453	9,93
1		1	0	30			
			0	0			
			0	0			
		2	0	0			
17	30	10	40	3890	4295	453	9,48
	3	12	8	307,5			
	1	6	1	85			
		5	0	12,5			
		1	0	0			
17	34	32	49	4450	4510	453	9,96
		2	0	60			
			0	0			

			0	0			
			0	0			
17	33	32	49	4470			
	1	2	0	45			
			0	0	4515	453	9,97
			0	0			
			0	0			
15	33	30	45	4340			
2	1	4	4	142,5			
			0	0	4482,5	453	9,90
			0	0			
			0	0			
17	34	33	48	4360			
		1	1	127,5			
			0	0	4487,5	453	9,91
			0	0			

			0	0			
16	33	33	47	4440	4507,5	453	9,95
1	1	1	2	67,5			
			0	0			
			0	0			
			0	0			
16	34	12	46	4120	4422,5	453	9,76
1		21	3	292,5			
		1	0	10			
			0	0			
			0	0			
Итого баллов:							135,15