

Оценка качества обслуживания и ассортимента изданий МУ «Петрозаводская ЦБС» за 2023 год

В соответствии с пунктом 7 Правил формирования независимой оценки качества оказания муниципальными учреждениями Петрозаводского городского округа муниципальных услуг (работ) Постановления Администрации Петрозаводского городского округа от 30.05.2013 № 275 (Об утверждении Порядка проведения оценки качества фактически оказанных муниципальных услуг (выполненных работ) муниципальными учреждениями Петрозаводского городского округа) в анкетировании имеют право участвовать юридические и физические лица, достигшие 18 лет. Если потребителями муниципальных услуг являются лица, не достигшие 18 лет, то анкетирование проводится среди их законных представителей.

Для оценки качества обслуживания и ассортимента изданий пользователям библиотек предлагались следующие анкеты:

- анкета для анализа качества обслуживания среди пользователей старше 18 лет,
- анкета для анализа качества обслуживания среди официальных представителей читателей, не достигших 18 лет,
- анкета для анализа качества проведения мероприятий.

Цели и задачи анкетирования: определить степень удовлетворенности качеством обслуживания в библиотеках МУ «Петрозаводская ЦБС», оценить удовлетворенность комплектованием и ассортиментом книг и периодических изданий, оценить удовлетворенность пользователей работой по информированию о деятельности библиотек, а также определить востребованность и степень удовлетворенности проведенными мероприятиями.

В анкетировании приняли участие читатели всех отделов обслуживания Петрозаводской ЦБС. Анкеты заполнялись в бумажном виде в стенах библиотек и в электронном виде на сайте МУ «Петрозаводская ЦБС».

В 2023 году была получена и проанализирована 541 анкета (308 из них – на сайте). Работа библиотек оценивалась по 5-балльной системе.

В опросе о **качестве обслуживания** приняли участие **203 читателя старше 18 лет** (129 из них – на сайте). В анкетировании участвовали пользователи библиотек №№ 3, 4, 7, 8, 11 и 22, Центральной городской библиотеки им. Д. Я. Гусарова и Городской детской библиотеки им. В. М. Данилова. **Средний балл** по оценке качества обслуживания, ассортимента изданий, информированности и комфорта в библиотеках системы среди пользователей старше 18 лет составил **4,54 – 90,7%**.

Средний балл в опросе за 2022 год составил **4,47 – 89,4%**.

Средний балл в опросе за 2021 год составил **4,4 – 88%**.

187 анкет (105 из них – на сайте) **заполнили законные представители читателей до 18 лет**, посещающих библиотеки №№ 3, 4, 7, 8, 11, 15 и 22, Центральную городскую библиотеку им. Д. Я. Гусарова и Городскую детскую библиотеку им. В. М. Данилова. **Средний балл** по оценке качества обслуживания, ассортимента изданий, информированности и комфорта в библиотеках системы среди законных представителей читателей до 18 лет составил **4,69 – 93,8%**.

Средний балл в опросе за 2022 год составил **4,74 – 94,7%**.

Средний балл в опросе за 2021 год составил **4,4 – 88%**.

О качестве массовых мероприятий опросили **151 читателя** (74 из них – на сайте) библиотек №№ 3, 4, 7, 8, 11, 15 и 22, Центральной городской библиотеки им. Д. Я. Гусарова и Городской детской библиотеки им. В. М. Данилова. **Средний балл** по оценке качества и востребованности мероприятий среди пользователей старше 18 лет составил **4,86 – 97,3%**.

Средний балл в опросе за 2022 год составил **4,84 – 96,7%**.

Средний балл в опросе за 2021 год составил **4,5 – 90%**.

Средний балл оценки библиотек Петрозаводской ЦБС в целом составил 4,71 (94,1 %).

Средний балл по удовлетворенности качеством работ (ассортимент книг, журналов и газет) составил **4,36 – 87,2%**.

Средний балл в опросе за 2022 год составил **4,40 – 87,9%**.

Средний балл в опросе за 2021 год составил **4,2 – 84%**.

Средний балл по удовлетворенности качеством оказанных услуг (качество обслуживания, комфорт, информированность) составил **4,82 – 96,5%**.

Средний балл в опросе за 2022 год составил **4,80 – 96,0%**.

Средний балл в опросе за 2021 год составил **4,7 – 94%**.

На вопрос «**Довольны ли Вы в целом работой библиотеки?**» из 354 опрошенных читателей старше 18 лет положительно ответили 336 человек, что составило **97,4% удовлетворенности**.

В опросе 2022 года на данный вопрос положительно ответили 328 человек (из 335 опрошенных) читателей, что составило **99,7% удовлетворенности**.

В опросе 2021 года на данный вопрос положительно ответили 222 человека (из 232 опрошенных), что составило **95,7% удовлетворенности**.

Заполняя анкеты, посетители библиотек не только отвечали на вопросы, но и писали свои **пожелания и предложения по проведению мероприятий и работе библиотек в целом**. Наиболее популярные из них:

- слова благодарности, пожелания успехов, процветания и здоровья, продолжать работать и т. д.;

- пожелания увеличить и разнообразить ассортимент новых современных книг и периодических изданий для взрослых и детей;

- сделать ремонт в Библиотеках №№ 4, 7, 15, 22;

- наиболее интересные виды мероприятий: проведение встреч с писателями и поэтами, в т. ч. детскими, со специалистами различных организаций, с интересными людьми; организация интерактивных занятий в форме мастер-классов, игр, викторин, квестов для детей и взрослых; творческие занятия в игровой комнате; экскурсии, Дни новой книги;

- наиболее интересные темы мероприятий – воспитание патриотизма, Карелия, фольклор разных стран, русские народные сказки, окружающий мир, языки, компьютерные игры, экология, Красная книга Карелии, творчество.

Наиболее удобным способом информирования об услугах и работе библиотек для читателей являются: социальные сети (группа ВКонтакте), телефон (звонки и SMS), интернет (сайт, электронная почта).

Наиболее удобным временем проведения мероприятий для читателей являются: выходные дни, будние дни в вечернее время.

Самыми популярными услугами, в т. ч. дополнительными, за которые читатели согласны заплатить, являются:

- ксерокопирование, сканирование, ламинирование,

- печать на принтере, в т. ч. цветная,

- проведение мастер-классов,

- пополнение книжного фонда и фонда периодических изданий, в т. ч. редких изданий,

- организация встреч с современными авторами, творческих встреч с успешными людьми по разным направлениям (мастер-классы, открытые лекции),

- обзоры новых книг, выставки,

- компьютерный зал (работа на компьютере, использование интернета).