

## Оценка качества обслуживания и ассортимента изданий МУ «Петрозаводская ЦБС» за 1 полугодие 2024 года

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 1 полугодии 2024 года было получено и проанализировано 303 анкеты (186 из них – на сайте).** Работа библиотек оценивалась по 5-ти балльной системе.

В опросе о **качестве обслуживания** приняли участие **112 читателей старше 18 лет** (78 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 **4,68 балла – 93,5%**.

**97 анкет** (52 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 им. В.М. Данилова. **Средний балл** по оценке качества обслуживания, ассортимента изданий, качества и востребованности мероприятий, информированности и комфорта в библиотеках системы среди законных представителей читателей до 18 лет составил **4,74 баллов – 94,9%**.

**О качестве массовых мероприятий** опросили **94 читателей** (56 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 **4,89 балла – 97,8%**.

**Сравнительный анализ средних баллов в динамике.**

| Средний балл / Период  | 1 полугодие 2022 | 1 полугодие 2023 | 1 полугодие 2024 |
|--|------------------|------------------|------------------|
| Оценка качества обслуживания   | <b>4,37</b>      | <b>4,55</b>      | <b>4,68</b>      |
| Оценка качества обслуживания среди законных представителей читателей до 18 лет | <b>4,62</b>      | <b>4,68</b>      | <b>4,74</b>      |

|  |      |      |      |
|--|------|------|------|
| Оценка качества и востребованности мероприятий | 4,80 | 4,92 | 4,89 |
|--|------|------|------|

**Средний балл оценки библиотек Петрозаводской ЦБС в целом составил 4,77 (95,5%).**

**Средний балл по удовлетворенности качеством работ (ассортимент книг, журналов и газет) составил 4,5 балла – 90%.**

**Средний балл по удовлетворенности качеством оказанных услуг (качество обслуживания, комфорт, информированность) составил 4,9 балла – 97,2%.**

На вопрос «Довольны ли Вы в целом работой библиотеки?» из 206 опрошенных читателей старше 18 лет положительно ответили 203 человека, что составило **99% удовлетворенности.**

**Сравнительный анализ средних баллов в динамике.**

| Средний балл / % / Период                    | 1 полугодие 2022 | 1 полугодие 2023 | 1 полугодие 2024 |
|--|------------------|------------------|------------------|
| Удовлетворенность качеством работ            | 4,0              | 4,3              | 4,5              |
| Удовлетворенность качеством оказанных услуг  | 4,6              | 4,8              | 4,9              |
| Удовлетворенность работой библиотеки в целом | 98%              | 98%              | 99%              |

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 журналов для взрослых и детей;
- сделать ремонт в Библиотеках № № 3, 4 (замена окон), сделать ремонт и приобрести новую мебель в Библиотеках №№ 7, 15, Городской детской библиотеке им. В. М. Данилова, установить новую вывеску в Городской детской библиотеке им. В. М. Данилова;
- 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, мероприятия по краеведению, о Карелии, о Великой Отечественной войне, мероприятия экологической тематики, по основам безопасности жизни, за здоровый образ жизни, искусство, творчество.

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

**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 и формата А3,
- проведение мастер-классов, игровых мероприятий,
- пополнение книжного фонда и фонда периодических изданий,
- организация творческих встреч с современными авторами, встреч со специалистами по разным направлениям (мастер-классы, открытые лекции),
- организация чтений, квестов, кружков, обзоров для детей и подростков,
- проведение киносеансов, мультсеансов, праздничных мероприятий в библиотеках.