

## Оценка качества обслуживания и ассортимента изданий МУ «Петрозаводская ЦБС» за 2025 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 N 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 2025 году было получено и проанализировано 810 анкет (566 из них – на сайте).** Работа библиотек оценивалась по 5-ти балльной системе.

В опросе о **качестве обслуживания** приняли участие **333 читателя старше 18 лет** (259 из них – на сайте). В анкетировании участвовали пользователи библиотек №№ 3, 4, 7, 8, 11 и 22, Центральной городской библиотеки им. Д.Я. Гусарова и Центральной 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 **4,63 балла – 92,6%.**

**250 анкет** (163 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 Центральную 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 **4,72 балла – 94,4%.**

О **качестве массовых мероприятий** опросили **227 читателей** (144 из них – на сайте) библиотек №№ 3, 4, 7, 8, 11, 15 и 22, Центральной городской библиотеки им. Д. Я. Гусарова и Центральной 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%.**

**Средний балл оценки библиотек Петрозаводской ЦБС составил 4,75 (95,9%).**

**Сравнительный анализ средних баллов оценки в динамике.**

Средний балл / Период	2023	2024	2025
Оценка качества обслуживания	4,54 (90,7%)	4,66 (93,2%)	<b>4,63 (92,6%)</b>
Оценка качества обслуживания среди законных представителей читателей до 18 лет	4,69 (93,8%)	4,79 (95,9%)	<b>4,72 (94,4%)</b>
Оценка качества и востребованности мероприятий	4,86 (97,3%)	4,91 (98,1%)	<b>4,89 (97,8%)</b>
<b>Средний балл оценки библиотек</b>	<b>4,71 (94,1 %)</b>	<b>4,79 (95,8%)</b>	<b>4,75 (95,0%)</b>

**Средний балл по удовлетворенности качеством работ** (ассортимент книг, журналов и газет) составил **4,45 - 89,0%.**

**Средний балл по удовлетворенности качеством оказанных услуг** (качество обслуживания, комфорт, информированность) составил **4,84 - 96,9%.**

На вопрос **«Довольны ли Вы в целом работой библиотеки?»** из 554 опрошенных читателей старше 18 лет положительно ответили 546 человека, что составило **98,6% удовлетворенности.**

**Сравнительный анализ средних баллов удовлетворенности в динамике.**

Средний балл (%) / Период	2023	2024	2025
Удовлетворенность качеством работ	4,36 (87,2%)	4,53 (90,7%)	4,45 (89,0%)
Удовлетворенность качеством оказанных услуг	4,82 (96,5%)	4,88 (97,6%)	4,84 (96,9%)
<b>Удовлетворенность работой библиотеки в целом</b>	<b>97,4%</b>	<b>98,4%</b>	<b>98,6%</b>

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 Центральной городской детской библиотеке им. В.М. Данилова (современная игровая комната, жалюзи на абонемент, увеличение площади гардероба), в Библиотеке №3 (потолок, входная дверь), в Библиотеке №4 (замена окон, увеличение площади), в Библиотеках №7, №15 (косметический);
- приобрести новую мебель, в т.ч. детскую, в Центральной городской детской библиотеке им. В. М. Данилова и в Библиотеках №№ 3, 4, 7, 11, 15; современное оборудование и технику в Центральной городской детской библиотеке им. В. М. Данилова и в Библиотеках №№ 3, 4, 7, 8, 11;
- наиболее интересные темы мероприятий - мероприятия по краеведению, о Карелии, мероприятия об истории России, мероприятия по основам безопасности жизни, за здоровый образ жизни, , жизни и творчестве выдающихся людей, искусство, творчество;
- наиболее интересные виды мероприятий - организация интерактивных занятий в форме мастер-классов, игр, викторин, квестов для детей и взрослых; проведение встреч с писателями и поэтами, в т.ч. детскими, со специалистами различных организаций, с интересными людьми; обзоры новых, интересных книг и периодических изданий; интерактивные выставки; творческие занятия в игровой комнате; экскурсии, чтения.

**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 и праздничные дни.

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

- ксерокопирование, ламинирование, сканирование,
- печать на принтере, в т.ч. цветная и формата А3,
- проведение мастер-классов, интерактивных мероприятий и выставок, массовых праздничных мероприятий в библиотеках,
- организация творческих встреч с профессионалами из разных областей,
- организация квизов, квестов, кружков, тематических дней,
- проведение книжных выставок и выставок творческих работ.