

Оценка качества обслуживания и ассортимента изданий за 2016 год

В соответствии с пунктом 7 Правил формирования независимой оценки качества оказания муниципальных услуг (работ) Постановления Администрации Петрозаводского городского округа от 31.12.2013 N 6822 (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.

В связи с этим в 2015 году были разработаны новые формы опросных листов: анкета по анализу 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 качества обслуживания в библиотеках МУ «ЦБС», оценить удовлетворенность комплектованием и ассортиментов книг и периодических изданий, оценить удовлетворенность пользователей работой библиотек об информировании о своей работе, а также определить востребованность и степень удовлетворенности проведенных мероприятий.

В анкетировании приняли участие читатели Центральной городской библиотеки им. Д. Я. Гусарова, Городской детской библиотеки им. В. М. Данилова, Библиотек №№2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 15, 22.

В 2016 году анкетирование проводилось по опросным формам, разработанным в 2015 году. По рекомендации Национальной библиотеки РК в 2016 году плановое количество анкет было уменьшено до 400.

За 2016 год было опрошено **428 респондентов**. Из них: 147 участников мероприятий МУ «ЦБС», 193 пользователя старше 18 лет и 88 законных представителей лиц, не достигших 18-ти лет. Работа структурных подразделений оценивалась по 5-ти балльной системе.

В анкетировании по качеству обслуживания приняли участие читатели старше 18 лет Библиотек №№ 2, 3, 4, 6, 7, 8, 11, 15, 22, Центральной городской библиотеки им. Д.Я. Гусарова и Городской детской библиотеки им. В.М. Данилова. Пользователи отвечали на вопросы непосредственно о качестве работы сотрудников, об ассортименте книг, об ассортименте периодических изданий, о комфортности библиотек и информированности о мероприятиях, работах и услугах. Средний балл по оценке качества обслуживания составил **4,5 балла – 95%**.

88 анкет заполнили законные представители читателей до 18 лет, посещающих Библиотеки №№4, 6, 7, 8, 11, 15, 22, детский абонемент Центральной городской библиотеки им. Д.Я. Гусарова и Городскую детскую им. В.М. Данилова. Средний балл по оценке качества обслуживания, ассортимента детских книг и журналов, качеству проведения мероприятий для детей и подростков, информированности о работах и услугах, комфорта в муниципальных библиотеках города среди законных представителей составил **4,7 балла – 94%**.

На массовых мероприятиях было опрошено **147 посетителей** Библиотек №№2, 3, 4, 6, 7, 11, в Центральной городской библиотеке им. Д.Я. Гусарова и Городской детской библиотеке им. В.М. Данилова. Средний балл по оценке качества и востребованности мероприятий среди пользователей старше 18 лет составил **4,9 балла – 98%**

Средний балл по удовлетворенности качеством работ (ассортимент книг, журналов и газет) – **4,3 балла (86%)**

Средний балл удовлетворенности качеством оказанных услуг (качество обслуживания, комфорт, информированность, качество мероприятий) составил **4,8 балла - 96%**

Читателям и участникам мероприятий старше 18 лет кроме оценки качества работ, услуг и мероприятий было предложено ответить на вопрос: «**Довольны ли Вы в целом работой библиотеки?**». Из 240 опрошенных положительно ответили 328 человек, что составило **97%**.

Заполняя анкеты, посетители библиотек не только отвечали на вопросы, но и писали свои пожелания и предложения. Наиболее популярные пожелания и предложения это года:

- слова благодарности и пожелания успехов и процветания;
- увеличить и разнообразить ассортимент новых современных книг и журналов, как для взрослых, так и для детей;
- увеличить фонд исторической и документальной литературы, в том числе и о Великой Отечественной войне,
- расширить ассортимент литературы современных карельских писателей, по эзотерике, истории современной музыки, фантастики,
- на библиотечных мероприятиях предлагают затронуть такие темы, как экология, литературная эмиграция, политика, здоровье, жизнь замечательных людей, краеведение,
- время, день недели чаще всего устраивает посетителей мероприятий, проводимых в муниципальных библиотеках;
- наиболее удобным способом информирования об услугах и работе библиотек читатели предлагают телефон, социальные сети,
- читатели детского абонемента Центральной городской библиотеки им. Д.Я. Гусарова, Городской детской библиотеки им. В.М. Данилова, библиотек №№2, 7, 15 предлагают сделать ремонт в этих библиотеках,
- посетители библиотеки №15 предлагают перейти на электронную систему хранения и контроля, организовать доступ в интернет через Wi-Fi.