

### Оценка качества обслуживания и ассортимента изданий за 2017 год

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. Общее количество участников - **408 респондентов** в возрасте от 18 лет до 65 и старше.

В первом полугодии 2017 года Централизованная библиотечная система г. Петрозаводска приняла участие в независимой оценке качества оказания услуг. В анкетировании приняли участие 200 человек. Из них 111 опрошенных работают, а 66 - пенсионеры. В анкетировании участвовали 162 женщины и 34 мужчин, четверо не указали свой пол.

**99%** респондентов оценили комфорт в муниципальных библиотеках, как «очень комфортно» и «комфортно».

**65%** - удовлетворены стоимостью услуги их доступностью, в то же время **18,5%** - не готовы ответить на этот вопрос.

**71,5%** считают, что электронные сервисы учреждения удобны для пользования, **26%** - затрудняется ответить на этот вопрос.

**98%** из 200 опрошенных считают, что библиотеки соблюдают график работы и **89,5%** из них график устраивает.

По мнению **74%** респондентов установленные сроки предоставления услуг учреждения соблюдаются всегда, а по мнению **20,5%** - время от времени.

Для **98%** анкетированных достаточно информации о деятельности учреждения, размещенной на территории учреждения, и для **76,5%** - на официальном сайте.

**83%** оценивают качество и содержание полиграфических материалов как «хорошо» и «очень хорошо».

**71,5%** удовлетворены уровнем материально-технического обеспечения городских библиотек, **16%** - «скорее не удовлетворены», и **11,5%** - затрудняются ответить на этот вопрос.

**35,5%** считают, что услуги МУ «ЦБС» с точки зрения их доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья доступны, **22%** - что «частично доступны», **32%** затрудняются ответить, **10%** считают, что услуги недоступны.

**90%** оценили доброжелательность и вежливость сотрудников библиотек как «очень хорошо», и **79%** «очень хорошо» и **20%** «хорошо» – компетентность.

**70,5%** абсолютно удовлетворены качеством оказания услуг учреждения в целом, **27,5%** ответили, что «скорее удовлетворены».

**78%** однозначно готовы рекомендовать посетить муниципальные библиотеки своим близким, друзьям, знакомым и **20%** склонны это сделать, ответив «скорее да»

Общая оценка удовлетворенности в первом полугодии составила 9,4 балла по 10-балльной шкале = **94%**. По результатам ответов на 14-й вопрос (Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг учреждения в целом?).

Во втором полугодии 2017 года анкетирование проводилось по опросным формам, разработанным в МУ «ЦБС» г. Петрозаводска в 2015 году (в соответствии с п.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).

Было опрошено **208 респондентов**. Из них: 72 участника мероприятий МУ «ЦБС» и 63 законных представителя 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, 11, 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 – 90%**.

**63 анкеты** заполнили **законные представители читателей до 18 лет**, посещающих Библиотеки №№ 4, 6, 7, 8, 11, 15, 22 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 **72 посетителя** Библиотек №№ 2, 3, 4, 6, 7, 8, 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 **4,7 балла – 95%**

**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 66 опрошенных положительно ответили 64 человека, что составило **97%**.

**Общая оценка удовлетворенности по итогам 2017 года составила 96%.**

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;
- расширить ассортимент познавательной литературы о животных, астрономии, современной музыке;
- увеличить и разнообразить ассортимент новых современных книг и журналов для взрослых детей и подростков;
- увеличить фонд переизданных классических отечественных и зарубежных авторов;
- на библиотечных мероприятиях предлагают затронуть такие темы, как жизнь замечательных людей, путешествия, краеведение, здоровье, история, психология, политика;
- время, день недели чаще всего устраивает посетителей мероприятий, проводимых в муниципальных библиотеках;

- наиболее удобным способом информирования об услугах и работе библиотек читатели предлагают телефон, кроме того, пишут об информировании по электронной почте или смс;

- читатели Библиотеки №15 пишут, что необходимо сделать ремонт в библиотеке.