

Оценка качества обслуживания и ассортимента изданий за 2018 год

В соответствии с пунктом 7 Правил формирования независимой оценки качества оказания 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.

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 ЦГБ им. Д.Я. Гусарова, ГДБ им. В.М. Данилова, библиотек №№ 3, 4, 6, 7, 8, 11, 15, 22.

За 2018 год было проанализировано **402 анкеты**. Работа библиотек оценивалась по 5-ти балльной системе.

В опросе о **качестве обслуживания** приняли участие **169 читателей старше 18 лет**. В анкетировании участвовали пользователи библиотек №№ 3, 4, 6, 7, 11, 22, Центральной городской библиотеки им. Д.Я. Гусарова и Городской детской библиотеки им. В.М. Данилова. **Средний балл** по оценке качества обслуживания, ассортимента издания, информированности и комфорта в библиотеках системы среди пользователей старше 18 лет составил **4,1 балла – 82%**.

156 анкеты заполнили **законные представители читателей до 18 лет**, посещающих библиотеки №№4, 6, 7, 8, 11, 15, 22, Центральную городскую библиотеку им. Д.Я. Гусарова и Городскую детскую им. В.М. Данилова. **Средний балл** по оценке качества обслуживания, ассортимента издания, информированности и комфорта в библиотеках системы среди законных представителей составил **4,3 балла – 86%**

На массовых мероприятиях было опрошено **77 посетителей** библиотек №№ 3, 4, 6, 8, 11, 15, 22 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 **4,5 балла – 90%**.

Средний балл по удовлетворенности качеством работ (ассортимент книг, журналов и газет) – **4 балла - 80%**

Средний балл удовлетворенности качеством оказанных услуг (качество обслуживания, комфорт, информированность, качество мероприятий) составил **4,6 балла - 92%**

На вопрос «**Довольны ли Вы в целом работой библиотеки?**» из **169 опрошенных** читателей старше 18 лет положительно ответили 166, что составило **98,2%**.

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 для взрослых, детей и молодежи;
- увеличить фонд исторической и документальной литературы;
- время, день недели чаще всего устраивает посетителей мероприятий, проводимых в муниципальных библиотеках;
- наиболее удобным способом информирования об услугах и работе библиотек читатели предлагают: социальные сети и звонки по телефону;
- читатели библиотек №7 и 15 пишут о необходимости сделать ремонт в помещениях.

Наиболее популярные услуги, за которые читатели согласны заплатить: ксерокопирование, пользование компьютером, распечатка на принтере, мастер-классы, тематические вечера и встречи с интересными людьми.