

Оценка качества обслуживания и ассортимента изданий за 2019 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 связи с этим в 2015 году были разработаны 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 девяти муниципальных библиотек: ЦГБ им. Д.Я. Гусарова, ГДБ им. В.М. Данилова, библиотек №№ 3, 4, 7, 8, 11, 15, 22.

За 2019 год было проанализировано **400 анкет**. Работа библиотек оценивалась по 5-ти балльной системе.

В опросе о **качестве обслуживания** приняли участие **148 читателей старше 18 лет**. В анкетировании участвовали пользователи библиотек №№ 3, 4, 7, 8, 11, 15, 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 **4,5 балла – 90%**.

142 анкеты заполнили **законные представители читателей до 18 лет**, посещающих библиотеки №№4, 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 **4,7 балла – 94%**.

На массовых мероприятиях было опрошено **110 посетителей** библиотек №№ 3, 4, 7, 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) – **4,3 балла - 86%**

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

На вопрос «**Довольны ли Вы в целом работой библиотеки?**» из **148 опрошенных** читателей положительно ответили **148 человек**, что составило **100%**.

На вопрос «**Довольны ли Вы в целом проведённым мероприятием?**» из **110 опрошенных** читателей положительно ответили **110 человек**, что составило **100%**.

Заполняя анкеты, посетители библиотек отвечали на вопросы, писали свои пожелания и предложения. Наиболее популярные пожелания и предложения 2019 года:

- слова благодарности за работу, профессионализм, проведённые мероприятия, пожелания успехов, процветания и сохранения библиотек;

- просьбы увеличить и разнообразить ассортимент новых современных книг и журналов;

- посетителей устраивают время и дни недели, в которые библиотеки проводят мероприятия, они отмечают, что мероприятия подготовлены хорошо, тематика разнообразна;

- читатели хотят посещать встречи с писателями, музыкальными коллективами, обзоры книжных новинок;

- читатели библиотек № 4 и №15 написали о необходимости сделать ремонт;

- читатели Библиотеки №22 считают, что нужно обновить мебель.

Наиболее популярные услуги, за которые читатели согласны заплатить: ксерокопирование, распечатка на принтере (в т.ч. в цветном формате).