

## Оценка качества обслуживания и ассортимента изданий за 2020 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 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, 7, 8, 11, 15, 22. Было проведено анкетирование и на сайте МУ «ЦБС» г. Петрозаводска.

Анкетирование проводилось по опросным формам, разработанным в 2015 году.

За 2020 год было проанализировано **404 анкеты (76 из них – на сайте)**. Работа библиотек оценивалась по 5-ти балльной системе.

В опросе о **качестве обслуживания** приняли участие **184 читателей старше 18 лет**. В анкетировании участвовали пользователи библиотек №№ 3, 4, 11, 15, 22, Центральной городской библиотеки им. Д.Я. Гусарова и Городской детской библиотеки им. В.М. Данилова, анкетирование на сайте. **Средний балл** по оценке качества обслуживания, ассортимента издания, информированности и комфорта в библиотеках системы среди пользователей старше 18 лет составил **4,4 балла – 88%**.

**177 анкет 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, анкетирование на сайте. **Средний балл** по оценке качества обслуживания, ассортимента издания, информированности и комфорта в библиотеках системы среди законных представителей составил **4,6 балла – 92%**

**На массовых мероприятиях** было опрошено **43 посетителя** библиотек №№ 3, 7, 8, 15 в Центральной городской библиотеке им. Д.Я. Гусарова и Городской детской библиотеке им. В.М. Данилова, анкетирование на сайте. **Средний балл** по оценке качества и востребованности мероприятий среди пользователей старше 18 лет составил **4,6 балла – 92%**

**Средний балл по удовлетворенности качеством работ** (ассортимент книг, журналов и газет) – **4,4 балла - 88%**.

**Средний балл удовлетворенности качеством оказанных услуг** (качество обслуживания, комфорт, информированность, качество мероприятий) составил **4,7 балла - 94%**

На вопрос «**Довольны ли Вы в целом работой библиотеки?**» из **184 опрошенных** читателей старше 18 лет положительно ответили **182 человека**, что составило **99%**.

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

- благодарность за работу и пожелания успехов, здоровья и процветания;

- увеличить и разнообразить ассортимент новых современных книг и журналов для взрослых и детей;

- сделать ремонт в Библиотеке №3 им. Н. Клюева, Библиотеке №4, Библиотеке №7.

Наиболее удобным способом информирования об услугах и работе библиотек для читателей являются: интернет и социальные сети.

Самые популярные услуги, за которые читатели согласны заплатить: ксерокопирование, распечатка на принтере, мастер-классы.