

## Оценка качества обслуживания и ассортимента изданий за 2021 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.

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.

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.

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.

За 2021 год было получено и проанализировано **440 анкет (39 из них – на сайте)**.

Работа библиотек оценивалась по 5-ти балльной системе.

В опросе о **качестве обслуживания** приняли участие **232 читателя 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, 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%**

**2020 – 4,4 – 88%**

**2019 – 4,5 – 90%**

**177 анкет** заполнили законные представители читателей до 18 лет, посещающих библиотеки №№ 3, 4, 7, 8, 11, 22, Центральную городскую библиотеку им. Д.Я. Гусарова и Городскую детскую им. В. М. Данилова, в т.ч. анкеты были заполнены на сайте. **Средний балл** по оценке качества обслуживания, ассортимента издания, информированности и комфорта в библиотеках системы среди законных представителей составил – **4,4 балла – 88%**

**2020 - 4,6 балла – 92%**

**2019 - 4,7 балла – 94%**

О **качестве массовых мероприятиях** опросили **31 читателя** библиотек №№ 3, 7, 8, 15 в Центральной городской библиотеке им. Д. Я. Гусарова и Городской детской библиотеке им. В. М. Данилова, в т.ч. читатели заполнили анкеты на сайте. **Средний балл** по оценке качества и востребованности мероприятий среди пользователей старше 18 лет составил **4,5 балла – 90%**

**2020 – 4,6 балла – 92%**

**2019 - 4,5 балла – 90%**

**Средний балл по удовлетворенности качеством работ** (ассортимент книг, журналов и газет) – **4,2 балла – 84%**

**2020 – 4,4 балла - 88%.**

**2019 – 4,3 балла - 86%**

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

**2020 - 4,7 балла - 94%**

**2019 – 4,8 балла – 96%**

На вопрос «Довольны ли Вы в целом работой библиотеки?» из **232 опрошенных** читателей старше 18 лет положительно ответили **222 человека**, что составило **95%**.

**В 2020 году из 184 опрошенных** читателей старше 18 лет положительно ответили **182 человека**, что составило **99%**.

**В 2019 году из 110 опрошенных** читателей положительно ответили **110 человек**, что составило **100%**.

Заполняя анкеты, посетители библиотек высказывали свои пожелания и предложения. Наиболее популярные из них в 2021 году:

- благодарность за работу и пожелания успехов, здоровья и процветания, продолжать работать и т.д.;

- 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, Библиотеке № 22.

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

Самыми популярными услугами, за которые читатели согласны заплатить, по-прежнему остаются: ксерокопирование, распечатка на принтере, мастер-классы.