

Оценка качества обслуживания и ассортимента изданий МУ «Петрозаводская ЦБС» за 2022 год.

В соответствии с пунктом 7 Правил формирования независимой оценки качества оказания муниципальными учреждениями Петрозаводского городского округа 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.

Для оценки качества обслуживания и ассортимента изданий пользователям библиотек предлагались следующие анкеты:

- анкета для анализа 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 качеством обслуживания в библиотеках МУ «Петрозаводская ЦБС», оценить удовлетворенность комплектованием и ассортиментом книг и периодических изданий, оценить удовлетворенность пользователей работой по информированию о деятельности библиотек, а также определить востребованность и степень удовлетворенности проведенными мероприятиями.

В анкетировании приняли участие читатели всех отделов обслуживания Петрозаводской ЦБС. Анкеты заполнялись в бумажном виде в стенах библиотек и в электронном виде на сайте МУ «Петрозаводская ЦБС».

В 2022 году было получено и проанализировано 507 анкет (283 из них – на сайте). Работа библиотек оценивалась по 5-ти балльной системе.

В опросе о **качестве обслуживания** приняли участие **184 читателя старше 18 лет** (118 из них – на сайте). В анкетировании участвовали пользователи библиотек №№ 3, 4, 7, 8, 11 и 22, Центральной городской библиотеки им. Д.Я. Гусарова и Городской детской библиотеки им. В. М. Данилова. **Средний балл** по оценке качества обслуживания, ассортимента изданий, информированности и комфорта в библиотеках системы среди пользователей старше 18 лет составил **4,5 балла – 89%**.

Средний балл в опросе за 2021 год составил **4,4 балла – 88%**.

Средний балл в опросе за 2020 год составил **4,4 балла – 88%**.

172 анкеты (91 из них – на сайте) **заполнили законные представители читателей до 18 лет**, посещающих библиотеки №№ 3, 4, 7, 8, 11, 15 и 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 читателей до 18 лет составил **4,7 балла – 95%**.

Средний балл в опросе за 2021 год составил **4,4 балла – 88%**.

Средний балл в опросе за 2020 год составил **4,6 балла – 92%**.

О качестве массовых мероприятий опросили **151 читателя** (74 из них – на сайте) библиотек №№ 3, 4, 7, 8, 11, 15 и 22, Центральной городской библиотеки им. Д.Я. Гусарова и Городской детской библиотеки им. В. М. Данилова. **Средний балл** по оценке качества и востребованности мероприятий среди пользователей старше 18 лет составил **4,8 балла – 97%**.

Средний балл в опросе за 2021 год составил **4,5 балла – 90%**.

Средний балл в опросе за 2020 год составил **4,6 балла – 92%**.

Средний балл по удовлетворенности качеством работ (ассортимент книг, журналов и газет) составил **4,37 балла – 87%**.

Средний балл в опросе за 2021 год составил **4,2 баллов – 84%**.

Средний балл в опросе за 2020 год составил **4,4 баллов – 88%**.

Средний балл по удовлетворенности качеством оказанных услуг (качество обслуживания, комфорт, информированность) составил **4,73 балла – 95 %**.

Средний балл в опросе за 2021 год составил **4,7 баллов – 94%**.

Средний балл в опросе за 2020 год составил **4,7 баллов – 94%**.

На вопрос **«Довольны ли Вы в целом работой библиотеки?»** из 181 опрошенных читателей старше 18 лет положительно ответили 180 человек, что составило **99,4% удовлетворенности**.

В опросе 2021 года на данный вопрос положительно ответили 222 человек (из 232 опрошенных), что составило **95%** удовлетворенности.

В опросе 2020 года на данный вопрос положительно ответили 182 человек (из 184 опрошенных), что составило **99%** удовлетворенности.

Средний балл оценки библиотек Петрозаводской ЦБС в целом составил 4,68 (93 %).

Заполняя анкеты, посетители библиотек не только отвечали на вопросы, но и писали свои **пожелания и предложения по проведению мероприятий и работе библиотек в целом**. Наиболее популярные из них:

- слова благодарности, пожелания успехов, процветания и здоровья, продолжать работать и т.д.;
- пожелания увеличить и разнообразить ассортимент новых современных книг и журналов для взрослых и детей;
- сделать ремонт в Библиотеке № 3 им. Н. Клюева, Библиотеках № № 4, 7, 15, 22;
- наиболее интересующие темы мероприятий - проведение воскресных мероприятий и мастер-классов, викторин, квестов для детей и взрослых, Дней новой книги, обзоров интересных книг, интерактивных занятий, встреч с писателями, чтений по сказкам, в т.ч. карельским, знакомство с жизнью и творчеством писателей и поэтов, в т.ч. карельских детских писателей и поэтов.

Наиболее удобным способом информирования об услугах и работе библиотек для читателей являются: интернет (сайт, электронная почта) и социальные сети (группа ВКонтакте).

Наиболее удобным временем проведения мероприятий для читателей являются: выходные дни, будние дни в вечернее время.

Самые популярные услуги, в т.ч. дополнительные, за которые читатели согласны заплатить, являются:

- ксерокопирование, сканирование, ламинирование,
- печать на принтере, в т.ч. цветная,
- проведение мастер-классов с привлечением специалистов (рисование, шитье, вязание и т.д.), в т.ч. для детей,
- организация встреч с современными авторами, праздников,
- организация чтений для детей,
- пополнение книжного фонда и фонда периодических изданий.