

Оценка качества обслуживания и ассортимента изданий МУ «Петрозаводская ЦБС» за 2024 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 2024 году было получено и проанализировано 636 анкет (407 из них – на сайте). Работа библиотек оценивалась по 5-ти балльной системе.

В опросе о **качестве обслуживания** приняли участие **251 читатель старше 18 лет** (182 из них – на сайте). В анкетировании участвовали пользователи библиотек №№ 3, 4, 7, 8, 11 и 22, Центральной городской библиотеки им. Д.Я. Гусарова и Центральной 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 4,66 балла – 93,2%.**

204 анкеты (119 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 Центральную городскую детскую им. В.М. Данилова. **Средний балл по оценке качества обслуживания, ассортимента изданий, качества и востребованности мероприятий, информированности и комфорта в библиотеках системы среди законных представителей читателей до 18 лет составил 4,79 баллов – 95,9%.**

О **качестве массовых мероприятий** опросили **181 читателей** (106 из них – на сайте) библиотек №№ 3, 4, 7, 8, 11, 15 и 22, Центральной городской библиотеки им. Д. Я. Гусарова и Центральной городской детской библиотеки им. В. М. Данилова. **Средний балл по оценке качества и востребованности мероприятий среди пользователей старше 18 лет составил 4,91 балла – 98,1%.**

Средний балл оценки библиотек Петрозаводской ЦБС составил 4,79 (95,8%).

Сравнительный анализ средних баллов оценки в динамике.

Средний балл (%) / Период	2022	2023	2024
Оценка качества обслуживания	4,47 (89,4%)	4,54 (90,7%)	4,66 (93,2%)
Оценка качества обслуживания среди законных представителей читателей до 18 лет	4,74 (94,7%)	4,69 (93,8%)	4,79 (95,9%)
Оценка качества и востребованности мероприятий	4,84 (96,7%)	4,86 (97,3%)	4,91 (98,1%)
Средний балл оценки библиотек	4,68 (93,6 %)	4,71 (94,1 %)	4,79 (95,8%)

Средний балл по удовлетворенности качеством работ (ассортимент книг, журналов и газет) составил 4,53 балла – 90,7%.

Средний балл по удовлетворенности качеством оказанных услуг (качество обслуживания, комфорт, информированность) составил 4,88 балла – 97,6%.

На вопрос **«Довольны ли Вы в целом работой библиотеки?»** из 427 опрошенных читателей старше 18 лет положительно ответили 420 человека, что составило **98,4% удовлетворенности.**

Сравнительный анализ средних баллов удовлетворенности в динамике.

Средний балл (%) / Период	2022	2023	2024
Удовлетворенность качеством работ	4,40 (87,9%)	4,36 (87,2%)	4,53 (90,7%)
Удовлетворенность качеством оказанных услуг	4,80 (96,0%)	4,82 (96,5%)	4,88 (97,6%)
Удовлетворенность работой библиотеки в целом	99,7%	97,4%	98,4%

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 Центральной городской библиотеке им. Д.Я. Гусарова (увеличение площади помещения для работы с детьми), в Центральной городской детской библиотеке им. В.М. Данилова (современная игровая комната, жалюзи на абонемент, увеличение площади гардероба), в Библиотеке №3 (потолок, входная дверь, вентиляция), в Библиотеке №4 (замена окон), в Библиотеках №7, 11 (современная игровая комната), в Библиотеке №15 (полы, двери), в Библиотеке №22 (крыльцо), приобрести новую мебель в Центральной городской детской библиотеке им. В. М. Данилова и в Библиотеках №№ 3, 7, 15; установить новую вывеску в Центральной городской детской библиотеке им. В. М. Данилова;
- наиболее интересные виды мероприятий - организация интерактивных занятий в форме мастер-классов, игр, викторин, квестов для детей и взрослых; обзоры новых, интересных книг и периодических изданий; проведение встреч с писателями и поэтами, в т.ч. детскими, со специалистами различных организаций, с интересными людьми; концерты; творческие занятия в игровой комнате; экскурсии, чтения;
- наиболее интересные темы мероприятий - мероприятия по краеведению, о Карелии, мероприятия по основам безопасности жизни, за здоровый образ жизни, мероприятия об истории России, жизни и творчестве выдающихся людей, искусство, творчество..

Наиболее удобным способом информирования об услугах и работе библиотек для читателей являются: социальные сети (группа ВКонтакте), телефон (звонки и SMS).

Наиболее удобным временем проведения мероприятий для читателей являются: выходные дни.

Самыми популярными услугами, в т.ч. дополнительными, за которые читатели согласны заплатить, являются:

- ксерокопирование, ламинирование, сканирование,
- печать на принтере, в т.ч. цветная и формата А3,
- проведение мастер-классов, интерактивных мероприятий, праздничных мероприятий в библиотеках,
- организация творческих встреч с профессионалами из разных областей,
- организация чтений, квестов, кружков, книжных обзоров, экскурсий,
- проведение киносеансов, мультсеансов, выставок.