

Оценка качества обслуживания и ассортимента изданий МУ «Петрозаводская ЦБС» за 1 полугодие 2025 года.

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 1 полугодии 2025 года было получено и проанализировано 431 анкета (309 из них – на сайте). Работа библиотек оценивалась по 5-ти балльной системе.

– В опросе о **качестве обслуживания** приняли участие **186 читателей старше 18 лет** (150 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 **4,6 баллов – 91,7%**.

– **124 анкеты** (82 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 библиотеку 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 **4,7 баллов – 93,3%**.

– **О качестве массовых мероприятий** опросили **121 читатель** (77 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 **4,9 балла – 97,5%**.

Сравнительный анализ средних баллов в динамике.

Средний балл / Период	1 полугодие 2023	1 полугодие 2024	1 полугодие 2025
Оценка качества обслуживания	4,6	4,7	4,6
Оценка качества обслуживания среди законных представителей читателей до 18 лет	4,7	4,7	4,7
Оценка качества и востребованности мероприятий	4,9	4,9	4,9

Средние баллы:

- **Средний балл оценки библиотек Петрозаводской ЦБС в целом составил 4,7.**

- **Средний балл по удовлетворенности качеством работ** (ассортимент книг, журналов и газет) составил **4,3 балла**.
- **Средний балл по удовлетворенности качеством оказанных услуг** (качество обслуживания, комфорт, информированность) составил **4,8 баллов**.
- На вопрос **«Довольны ли Вы в целом работой библиотеки?»** из 304 опрошенных читателей старше 18 лет положительно ответили 300 человека, что составило **99% удовлетворенности**.

Сравнительный анализ средних баллов / % в динамике.

Средний балл / % / Период	1 полугодие 2023	1 полугодие 2024	1 полугодие 2025
Средний балл оценки	4,7	4,8	4,7
Удовлетворенность качеством работ	4,3	4,5	4,3
Удовлетворенность качеством оказанных услуг	4,8	4,9	4,8
Удовлетворенность работой библиотеки в целом	98%	99%	99%

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;
- заменить мебель в Библиотеках №№ 3,4,15; заменить входную дверь в Библиотеке № 3 и Центральной городской библиотеке им. Д. Я. Гусарова; установить новую вывеску и отремонтировать крыльцо в Городской детской библиотеке им. В. М. Данилова; увеличить площадь зон для чтения и игровой комнаты в Городской детской библиотеке им. В. М. Данилова; сделать ремонт и приобрести новую мебель в Библиотеках №№ 4, 15;
- наиболее интересующие виды мероприятий - проведение встреч с писателями и поэтами, в т.ч. детскими, со специалистами различных организаций, с интересными людьми; организация интерактивных занятий в форме мастер-классов, игр, викторин, квестов для детей и взрослых; творческие занятия в игровой комнате; экскурсии, обзоры литературы;
- наиболее интересующие темы мероприятий - воспитание патриотизма, мероприятия по краеведению, о Карелии, о Великой Отечественной войне, мероприятия экологической тематики, по основам безопасности жизни, за здоровый образ жизни, 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, будние дни в вечернее время.

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

- ксерокопирование, сканирование, ламинирование, печать
- проведение мастер-классов, праздников в библиотеке, игровых мероприятий,
 - современная игровая комната, фотозона,
- организация творческих встреч с современными авторами, встреч со специалистами по разным направлениям,
 - организация интерактивных выставок, квестов.