

Оценка качества обслуживания и ассортимента изданий МУ «Петрозаводская ЦБС» за 1 полугодие 2026 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 МУ «Петрозаводской ЦБС», за исключением Центральной городской детской библиотеки им. В. М. Данилова (закрывается на ремонт с 01.04.2026 по 30.09.2026). Анкеты заполнялись в бумажном виде в стенах библиотек и в электронном виде на сайте МУ «Петрозаводская ЦБС».

В 1 полугодии 2026 года было получено и проанализировано 402 анкеты (308 из них – на сайте). Работа библиотек оценивалась по 5-ти балльной системе.

– В опросе о **качестве обслуживания** приняли участие **151 читатель старше 18 лет** (122 из них – на сайте). В анкетировании участвовали пользователи библиотек №№ 3, 4, 7, 8, 11 и 22 и Центральной городской библиотеки им. Д.Я. Гусарова. **Средний балл по оценке качества обслуживания, ассортимента изданий, информированности и комфорта в библиотеках системы среди пользователей старше 18 лет составил 4,4 баллов – 88,3%.**

– **127 анкет** (95 из них – на сайте) **заполнили законные представители читателей до 18 лет**, посещающих библиотеки №№ 3, 4, 7, 8, 11, 15 и 22 и Центральную городскую библиотеку им. Д.Я. Гусарова. **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 4,6 баллов – 92,5%.**

– **О качестве массовых мероприятий** опросили **124 читателя** (91 из них – на сайте) библиотек №№ 3, 4, 7, 8, 11, 15 и 22 и Центральной городской библиотеки им. Д.Я. Гусарова. **Средний балл по оценке качества и востребованности мероприятий среди пользователей старше 18 лет составил 4,9 балла – 98,5%.**

Сравнительный анализ средних баллов в динамике.

Средний балл / Период	1 полугодие 2024	1 полугодие 2025	1 полугодие 2026
Оценка качества обслуживания	4,7	4,6	4,4
Оценка качества обслуживания среди законных представителей читателей до 18 лет	4,7	4,7	4,6
Оценка качества и востребованности мероприятий	4,9	4,9	4,9

Средние баллы:

- **Средний балл оценки библиотек МУ «Петрозаводская ЦБС» в целом составил 4,7.**
- **Средний балл по удовлетворенности качеством работ (ассортимент книг, журналов и газет) составил 4,4 балла.**
- **Средний балл по удовлетворенности качеством оказанных услуг (качество обслуживания, комфорт, информированность) составил 4,7 баллов.**

– На вопрос «Довольны ли Вы в целом работой библиотеки?» из 272 опрошенных читателей старше 18 лет положительно ответили 269 человека, что составило **99% удовлетворенности**.

Сравнительный анализ средних баллов / % в динамике.

Средний балл / % / Период	1 полугодие 2024	1 полугодие 2025	1 полугодие 2026
Средний балл оценки	4,8	4,7	4,7
Удовлетворенность качеством работ	4,5	4,3	4,4
Удовлетворенность качеством оказанных услуг	4,9	4,8	4,7
Удовлетворенность работой библиотеки в целом	99%	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.п.;

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

– наиболее интересующие виды мероприятий - проведение встреч с писателями и поэтами, в т.ч. детскими, со специалистами различных организаций, с творческими людьми; организация интерактивных занятий в форме мастер-классов, интеллектуальных игр, викторин, квестов для детей и взрослых; праздники в библиотеках, мастер-классы, творческие занятия в игровой комнате, экскурсии, музыкальные вечера, обзоры;

– наиболее интересующие темы мероприятий - воспитание патриотизма, краеведение, история России и Карелии, о Великой Отечественной войне, экологическая тематика, основы безопасности жизни, за здоровый образ жизни, искусство, творчество;

– сделать **ремонт** в Библиотеках №№ 3 (в т.ч. организовать зоны для чтения), 4 (в т.ч. заменить оконные рамы), 7, 8 (организовать зоны для чтения), 11 (организовать зоны для чтения и игровую комнату для детей), 15, 22 и в Центральной городской библиотеке им. им. Д. Я. Гусарова, приобрести **мебель** в Библиотеках №№ 3 (детская мебель), 7 (в т.ч. мебель для лиц с ОВЗ), 11 (детская мебель), 22 (детская мебель) и в Центральной городской библиотеке им. Д. Я. Гусарова (стулья в детском читальном зале и бескаркасная мебель на абонементе); приобрести **оборудование** в Библиотеках №№ 4 (экран для просмотра мультфильмов и презентаций), 22 (фотозона и места для велосипедов), Центральной городской библиотеке им. им. Д. Я. Гусарова (фотозона и обновить вывески, разделители и указатели), усовершенствовать **гардероб** в в Библиотеках №№ 3 (ящики для хранения вещей), 22 (ящики для хранения вещей), Центральной городской библиотеке им. им. Д. Я. Гусарова (номерки и ящики для хранения вещей).

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, квизов.