

Утверждаю:



Протокол № 1/2023

заседания комиссии по проведению опроса потребителей муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей
библиотеки»
(в стационарных условиях),
оказываемой муниципальным бюджетным учреждением культуры г.Иркутска
«Централизованная библиотечная система»

31 марта 2023 г.

Сроки проведения опроса – 09 января – 25 марта 2023 года

Число потребителей услуг, принимавших участие в опросе – 78

(получено по 3 анкеты от каждой библиотеки и библиотечного пункта)

Результаты опроса пользователей

1. Удовлетворены ли Вы в целом качеством и доступностью предоставленной Вам муниципальной услуги?

100 % опрошенных (78 чел.) – «Да, удовлетворён полностью, замечаний не имею»

0 опрошенных – «Да, удовлетворён, но есть некоторые замечания»

0 опрошенных – «Нет, не удовлетворен»

2. Замечаний пользователей, касающихся качества и доступности муниципальной услуги, нет.

Необходимо отметить, что опросные листы содержат положительные отзывы пользователей о работе библиотек:

- «Очень нравится библиотека, светло, уютно, все нужные книжки есть в наличии» (о Центральной детской библиотеке им. Ю.С. Самсонова);

- «Нет проблем. Работники библиотеки – профессионалы отменные» (о библиотеке №9);

- «Доброжелательная атмосфера. Широкий выбор книг», «Мне всегда нравится приходить в библиотеку, в которой всегда интересно» (о Детской библиотеке №19 им. В.П. Стародумова);

- «Замечаний нет. Все запросы выполняются быстро. Очень много интересных журналов. Есть что выбрать» (о Детской библиотеке №24 «Бригантина»).

Об опросе пользователей по поводу приобретения изданий в библиотечный фонд

Читатели в опросных листах указывают свои пожелания по поводу приобретения литературы в библиотечный фонд.

Если запрашиваемая книга имеется в фонде библиотеки, она выдается читателю в пользование. Если книга находится «на руках» - читатель ставится «в очередь» и извещается библиотекарем о поступлении книги.

Если книга отсутствует в фонде библиотеки, но имеется в фондах других библиотек Централизованной библиотечной системы (это устанавливается по данным электронного каталога), библиотекари предлагают читателю воспользоваться услугой внутрисистемного обмена (заказ литературы из другой библиотеки-филиала).

Отсутствующее в фонде библиотеки издание в обязательном порядке заносится в картотеку отказов и картотеку докомплектования библиотеки и учитывается при комплектовании фонда.

Рекомендуем заведующей библиотекой №32 провести инструктаж с сотрудниками библиотеки, участвующими в опросе пользователей, о необходимости внесения всех неудовлетворенных запросов на приобретение книг в картотеку отказов, независимо от стоимости издания, наличия издания в книготорговых магазинах, наличия информации об авторе издания в Интернете, и обязательном информировании администрации учреждения об этом посредством заполнения графы «Заметки библиотекаря» на обороте опросного листа.

Члены комиссии:

Пильнова Л.В., заместитель директора по библиотечному обслуживанию



Пнева И.А., заместитель директора по формированию и развитию единого библиотечного фонда



Дубешко Е.Ю., заведующая организационно-методическим отделом по библиотечному обслуживанию

