



Протокол № 3/2023

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»

26 сентября 2023 г.

Сроки проведения опроса – 01 июля – 25 сентября 2023 года

Число потребителей услуг, принимавших участие в опросе – 72

(получено по 3 анкеты от каждой библиотеки и библиотечного пункта, за исключением библиотеки №16 и Детской библиотеки им. А.С. Пушкина, где в 3 квартале 2023 года проходил ремонт помещения и переоборудование)

Результаты опроса пользователей

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

100 % опрошенных (72 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:**

- «Спасибо Вам огромное! Любим семьей посещать вашу библиотеку» (о Центральной детской библиотеке им. Ю.С. Самсонова);

- «Компетентный персонал, всегда порекомендуют, что почитать «для души»» (о библиотеке №4);

- «Меня все устраивает. Хожу в библиотеку с удовольствием», «Встречают доброжелательно, интересные рекомендации книг» (о Детской библиотеке №19 им. В.П. Стародумова);

- «Все устраивает. Большая благодарность работникам библиотеки за чуткое отношение» (о библиотеке №8);

- «Я являюсь на протяжении многих лет читателем библиотеки, обслуживание хорошее. Работники вежливые, обходительные, всегда помогут с выбором литературы», «Библиотека замечательная, обслуживание хорошее, ходим всей семьей много лет, плюс находится рядом с домом. Желаю удачи и процветания!», «Я являюсь на протяжении многих лет читателем библиотеки. Обслуживание хорошее с пониманием и предложением интересной литературы. Работники вежливые, доброжелательные, всегда охотно с ними встречаться, все отлично!

Большой порядок в библиотеке, всегда чисто! Желаю всем здоровья, успехов!» (о детской библиотеке №30);

- «Замечаний нет. Очень вежливый персонал, уютная атмосфера» (о библиотеке №37).

Опросный лист библиотеки №4 им. Г.К. Сапронова содержит предложение пользователя: «Хотелось бы, чтобы обновляли школьную литературу».

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.

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

_____ 