



Протокол № 4/2023

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 декабря 2023 г.

Сроки проведения опроса – 01 сентября – 25 декабря 2023 года

Число потребителей услуг, принимавших участие в опросе – 75

(получено по 3 анкеты от каждой библиотеки и библиотечного пункта, за исключением Детской библиотеки им. А.С. Пушкина, где в 2023 г. проходил ремонт помещения и переоборудование)

Результаты опроса пользователей

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

100 % опрошенных (75 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:**

- «Все очень хорошие. Отличный коллектив! Интересные мероприятия! Спасибо» (о Центральной детской библиотеке им. Ю.С. Самсонова);
- «Хорошие и добрые сотрудники, всегда улыбчивые и приветливые. Помогают в выборе литературы. Все всегда прекрасно!» (о библиотеке №4 им. Г.К. Сапронова);
- «Все замечательно, светло, чисто, уютно, много книг на самый разный вкус!» (о библиотеке №7 – «Кировской библиотеке»);
- «Теплая атмосфера в библиотеке, библиотекари всегда помогут выбрать нужную книгу. Всем большое спасибо!» (о Детской библиотеке №19 им. В.П. Стародумова);
- «Я очень довольна, т.к. мне ни разу не отказывали ни в одной книге, которые мне были нужны», Большое спасибо коллективу библиотеки за труд, внимание, отзывчивость, за хорошую атмосферу» (о Детской библиотеке №24 «Бригантина»);
- «Обслуживание всегда на высоком уровне. Библиотекари всегда вежливы, рекомендуют интересную литературу. Быстро находят нужные книги», «Нет проблем. Персонал отзывчивый, всегда подбирает нужную литературу, с огромным удовольствием хожу в эту библиотеку» (о Детской библиотеке №30 «Книжная радуга»).

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

