



Утверждаю:

Директор МБУК «ЦБС»

Н.А. Кушова

2022 г.

### Протокол № 2/2022

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

27 июня 2022 г.

*Сроки проведения опроса* – 1 апреля – 25 июня 2022 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?

97 % опрошенных (76 чел.) – «Да, удовлетворён полностью, замечаний не имею»

3 % опрошенных (2 чел.) – «Да, удовлетворён, но есть некоторые замечания»

0 опрошенных – «Нет, не удовлетворен»

2. Замечания пользователей, касающиеся качества и доступности муниципальных услуг:

№ п/п	Замечание пользователя	Принятые библиотекой меры (по замечкам библиотекаря в опросном листе)	Вывод и рекомендации Комиссии по проведению опроса пользователей
<b>Детская библиотека им. А.С. Пушкина (ул. Франк-Каменецкого, 32)</b>			
1	«Часто можно не попасть за компьютер, т.к. он оказывается надолго занят, образуется очередь»	-	Комиссия не усматривает вину библиотеки и библиотекарей в наличии замечания. Комиссия рекомендует библиотеке напоминать пользователям об их праве пользоваться персональным компьютером для самостоятельной работы не более 30 мин при наличии очереди (п. 7.6. Правил пользования библиотекой). Комиссия рекомендует администрации учреждения

		рассмотреть возможность приобретения дополнительных компьютеров для пользователей.
--	--	--

Пользователь Детской библиотеки №31 «Алые паруса», указавший в анкете «Да, удовлетворен, но есть некоторые замечания», никаких замечаний в опросный лист не вписал.

Также в опросных листах пользователи указывают:

- «Часто можно не попасть за компьютер, т.к. он оказывается надолго занят, образуется очередь», «Не хватает компьютера с выходом в Интернет (было два, остался один)» (о Детской библиотеке им. А.С. Пушкина);
- «Плохо работает техоборудование (компьютеры)» (о библиотеке №21).

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

- «Замечательная библиотека, доброжелательный коллектив, интересные книги, увлекательные мероприятия», «Очень интересные и познавательные мероприятия, встречи с писателями, конкурсы» (о Центральной детской библиотеке им. Ю.С. Самсонова);
- «Все устраивает, внимательный персонал, посоветуют всегда, предложат новинки. Интересные выставки» (о библиотеке №32);
- «Прекрасное обслуживание», «Проводится много мероприятий среди молодежи» (о библиотеке №37 «Планета книг»).

#### **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

