

Утверждаю:

Директор МБУК «ЦБС
Н.А. Кустова

«30 марта» 2022 г.



Протокол № 1/2022

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»

30 марта 2022 г.

Сроки проведения опроса – 10 января – 25 марта 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?

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:

- «Мне очень нравятся мероприятия, организованные в библиотеке» (о Детской библиотеке им. А.С. Пушкина);

- «Все устроено очень хорошо. При необходимости персонал сразу помогает. Атмосфера доброжелательная» (о библиотеке №16 им. Д.Г. Сергеева);

- «Хорошая библиотека. Меня все устраивает», «Замечаний нет. Все книги, которые мне требовались, библиотекари всегда находят» (о детской библиотеке №19 им. В.П. Стародумова);

- «Замечаний нет. Все книги, которые мне нужны, нахожу на полках. Не было ни одного отказа», «Все хорошо. Спасибо» (о детской библиотеке №24 «Бригантина»);

- «В библиотеке все устраивает. Замечаний нет. Обслуживают быстро, книг много» (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.

Комиссия обращает внимание сотрудников библиотеки №6 на то, что в опросных листах отсутствует информация по приобретению литературы в фонд по запросу читателя. Рекомендуем заведующей библиотекой №6 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


