

Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, предоставляемых МАУК «Объединение библиотек города Чебоксары» 2025 г.

В соответствии с Постановлением администрации г. Чебоксары от 12.08.2015 №2631, в целях оценки эффективности деятельности МАУК «Объединение библиотек города Чебоксары» в период с 01 по 30 апреля 2025 г. на официальном сайте Учреждения был проведен **Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными библиотеками г. Чебоксары.** В опросе приняло участие 386 чел., посетители 17 библиотек, расположенных по всему городу.

1. Вопрос: За получением какой услуги Вы обратились? (респонденты выбрали несколько вариантов ответов):

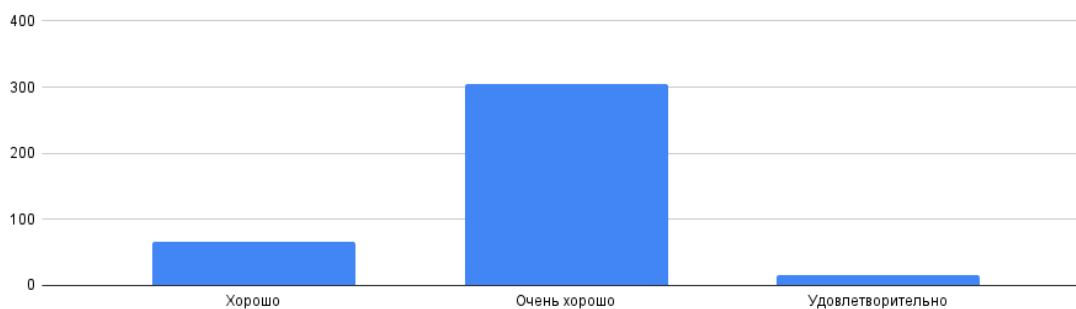
- Взять или сдать книгу/ продлить срок пользования – 81% (312 чел.)
- Сделать ксерокопирование, сканирование, др. платную услугу – 38% (147 чел.)
- Посетить библиотечное мероприятие/занятие – 31% (120 чел.)
- Почитать в уютном зале – 25% (96 чел.)
- Поработать на ПК – 12% (46 чел.)
- Позаниматься, подготовить доклад/ курсовую и др. – 11% (42 чел.)

По ответам респондентов можно увидеть наиболее популярные и востребованные услуги, предоставляемые библиотеками города.

2. Вопрос: Насколько качество предоставления услуг соответствует Вашим ожиданиям?

Критерии оценки	Очень хорошо	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо
Комфортность помещения, предназначенного для оказания услуги	81,3% (314 чел.)	16,1% (62 чел.)	2,6% (10 чел.)	0
Доступность и понятность информации о порядке оказания услуги	82,6% (319 чел.)	16,6% (64 чел.)	0,8% (3 чел.)	0
Внимательность, вежливость, тактичность персонала	88,4% (341 чел.)	10,6% (41 чел.)	1% (4 чел.)	0
Компетентность персонала	87,4% (337 чел.)	11,6% (45 чел.)	1% (4 чел.)	0
График работы с посетителями	85,5% (330 чел.)	13% (50 чел.)	1,5% (6 чел.)	0
Оценка результата полученной услуги	87,3% (337 чел.)	12,2% (47 чел.)	0,5% (2 чел.)	0

Насколько качество предоставления услуги соответствует Вашим ожиданиям: [Комфортность помещения, предназначенного для оказания услуги] – количество



Насколько качество предоставления услуги соответствует Вашим ожиданиям: [Комфортность помещения, предназначенного для оказания услуги] –

Рис.1

Насколько качество предоставления услуги соответствует Вашим ожиданиям: [Доступность и понятность информации о порядке оказания услуги] – количество

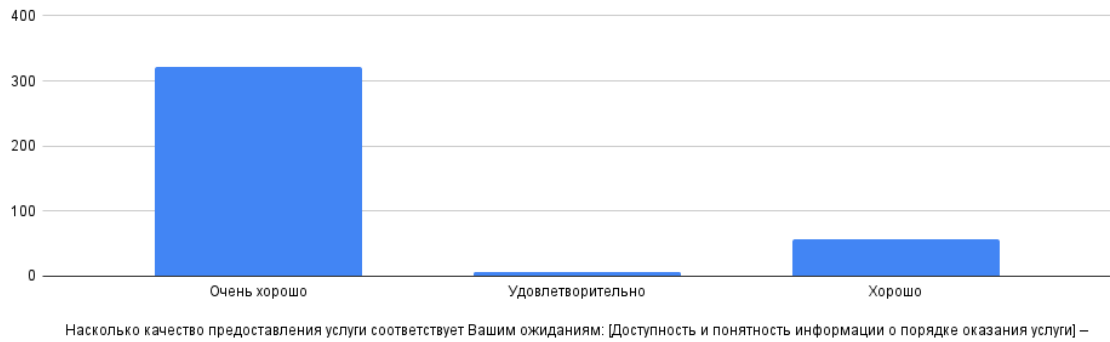


Рис.2

Насколько качество предоставления услуги соответствует Вашим ожиданиям: [Внимательность, вежливость, тактичность персонала] – количество

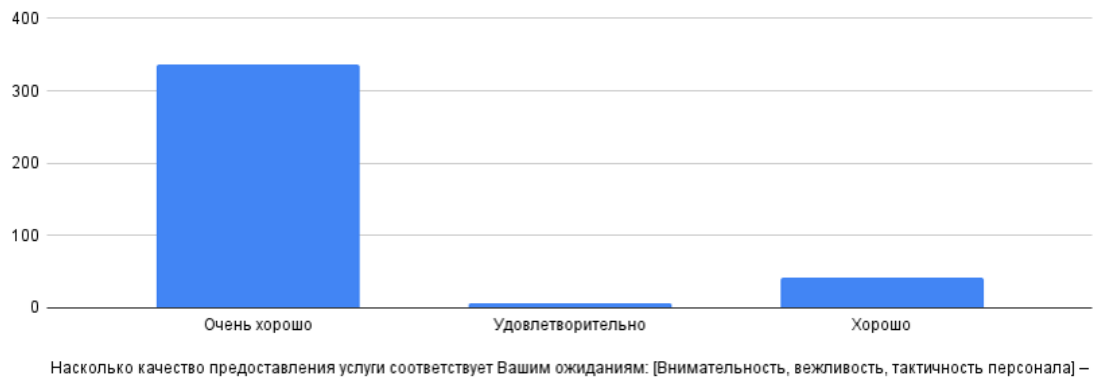


Рис.3

Насколько качество предоставления услуги соответствует Вашим ожиданиям: [Компетентность персонала] – количество



Рис.4

Насколько качество предоставления услуги соответствует Вашим ожиданиям: [График работы с посетителями] – количество



Рис.5

Насколько качество предоставления услуги соответствует Вашим ожиданиям: [Оценка результата полученной услуги] – количество

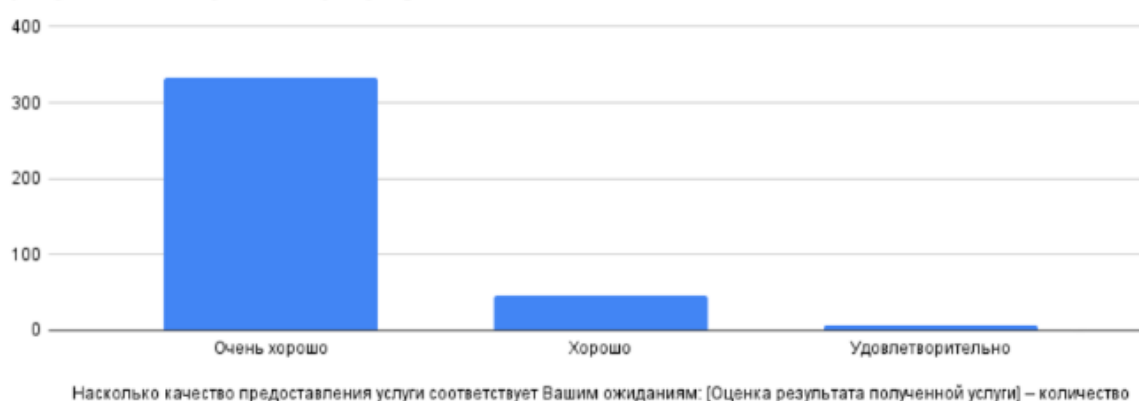


Рис.6

3. Вопрос: Взималась ли дополнительная плата, кроме той, что установлена законодательством?

100 % опрошенных (386 чел.) отметили «нет».

4. Ваши предложения по улучшению работы муниципальных библиотек города Чебоксары.

Основные пожелания респондентов связаны с ремонтом, обновлением материально-технической базы и библиотечного фонда: «обновить мебель и литературу», «фасад требует ремонт», «нужен ремонт (капитальный/косметический) помещений», «необходимо пополнить фонд новыми книгами», «хотелось бы, чтобы фонд чаще пополнялся новинками современных авторов», «нужны новые журналы», «больше новой познавательной литературы», «обновить мебель и оборудование», «мало периодики, необходимо увеличить список подписных изданий, а особенно для детей», «обновить оргтехнику», «классика в основном представлена старыми изданиями, которые нужно обновить», «больше книг для детей», «нужна более современная мебель».