

Отчет

о мониторинге удовлетворенности качеством оказания услуг, предоставляемых КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С. П. Крашенинникова»

Мониторинг удовлетворенности качеством оказания услуг, предоставляемых КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С. П. Крашенинникова» прошел в сентябре 2019 г.

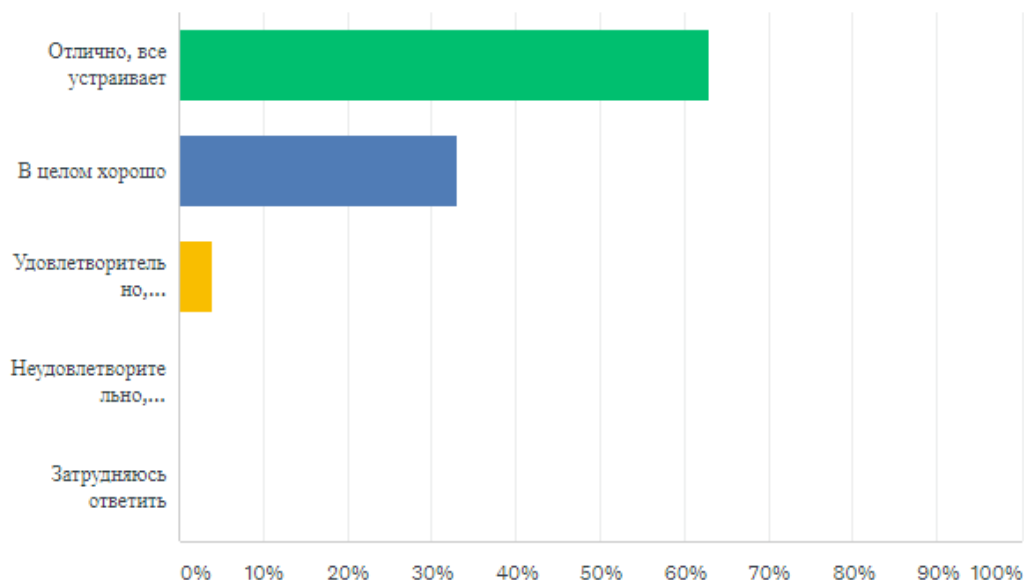
Анкетирование респондентов проходило с использованием интернет-сервиса Survey Monkey (<https://www.surveymonkey.com>). Опрашиваемым было предложено 10 вопросов, касающихся оценки качества предоставляемых услуг.

В анкетировании приняли участие 100 человек.

В первом вопросе читателей попросили оценить **комфортность условий пребывания в библиотеке**.

ОЦЕНИТЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ

Answered: 100 Skipped: 0



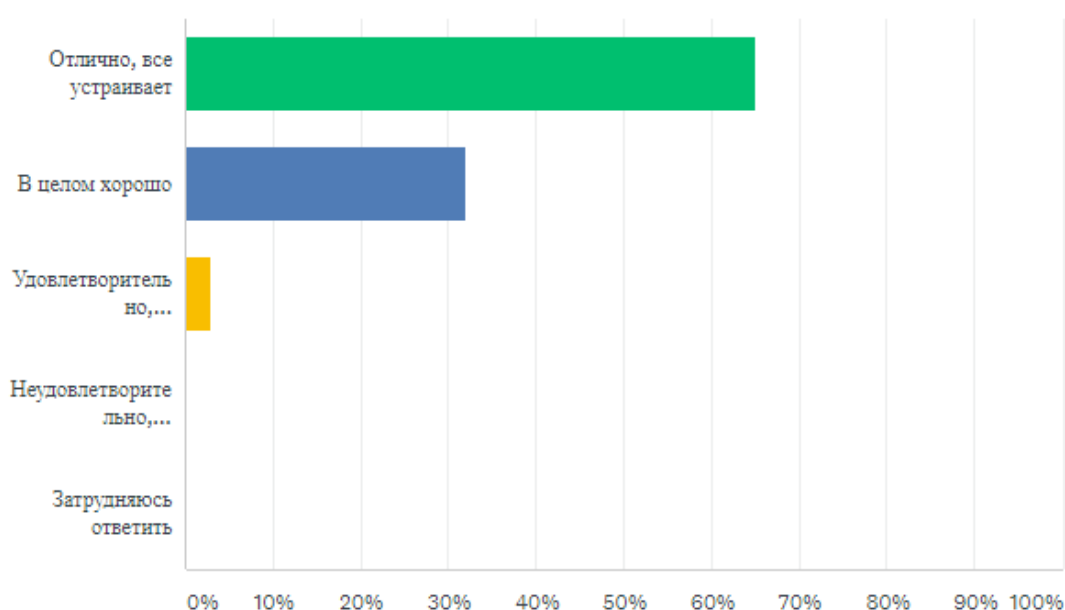
Как видно из представленной диаграммы, 96% оценивают условия пребывания в библиотеке как комфортные. Из них 63% опрошенных отметили вариант «Отлично, все устраивает». 33% выбрали вариант «В

целом хорошо». Еще 4% оценили комфортность условий как «удовлетворительно», 0% – «неудовлетворительно».

Также пользователей попросили оценить **доброжелательность и вежливость персонала**.

КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА?

Answered: 100 Skipped: 0

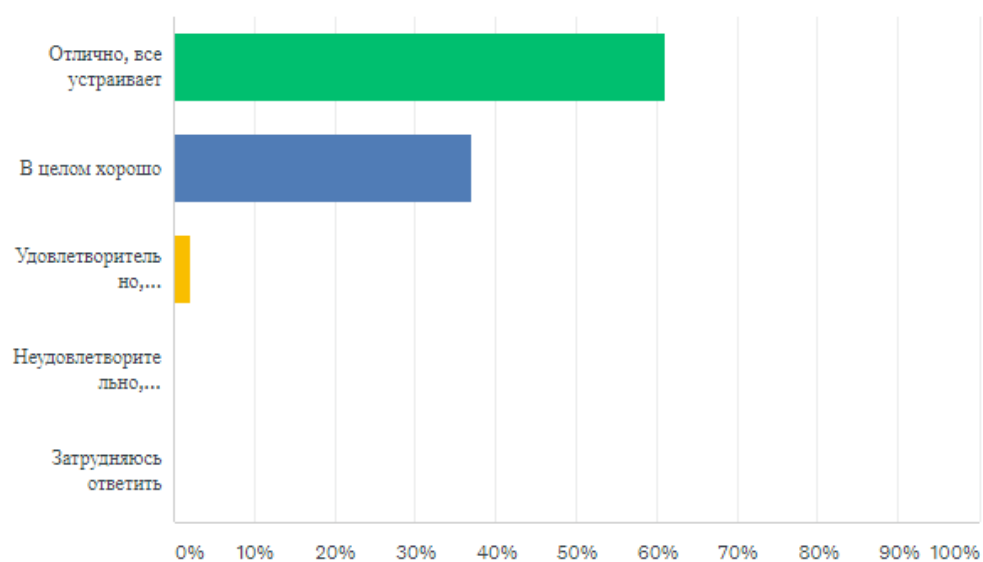


97% опрошенных высоко оценивают доброжелательность и вежливость персонала библиотеки. Из них 65% опрошенных выбрали вариант «Отлично, все устраивает», 32% – «В целом хорошо». Еще 3% оценивают доброжелательность и вежливость персонала как «удовлетворительно».

Отвечая на вопрос «**Как вы оцениваете компетентность персонала**», 98% опрошенных выбрали положительные ответы. Из них 61% выбрали ответ «Отлично, все устраивает», 37% – «В целом хорошо». Еще 2% – «Удовлетворительно».

КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА?

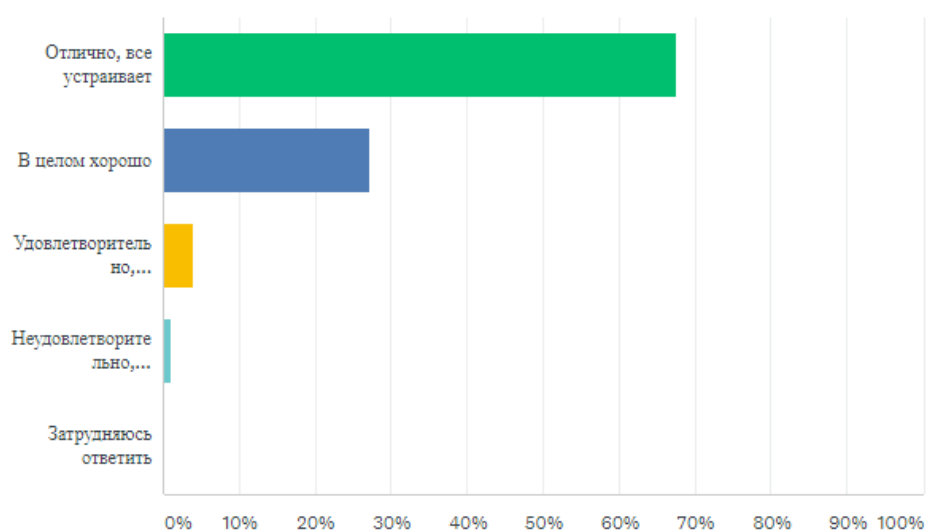
Answered: 100 Skipped: 0



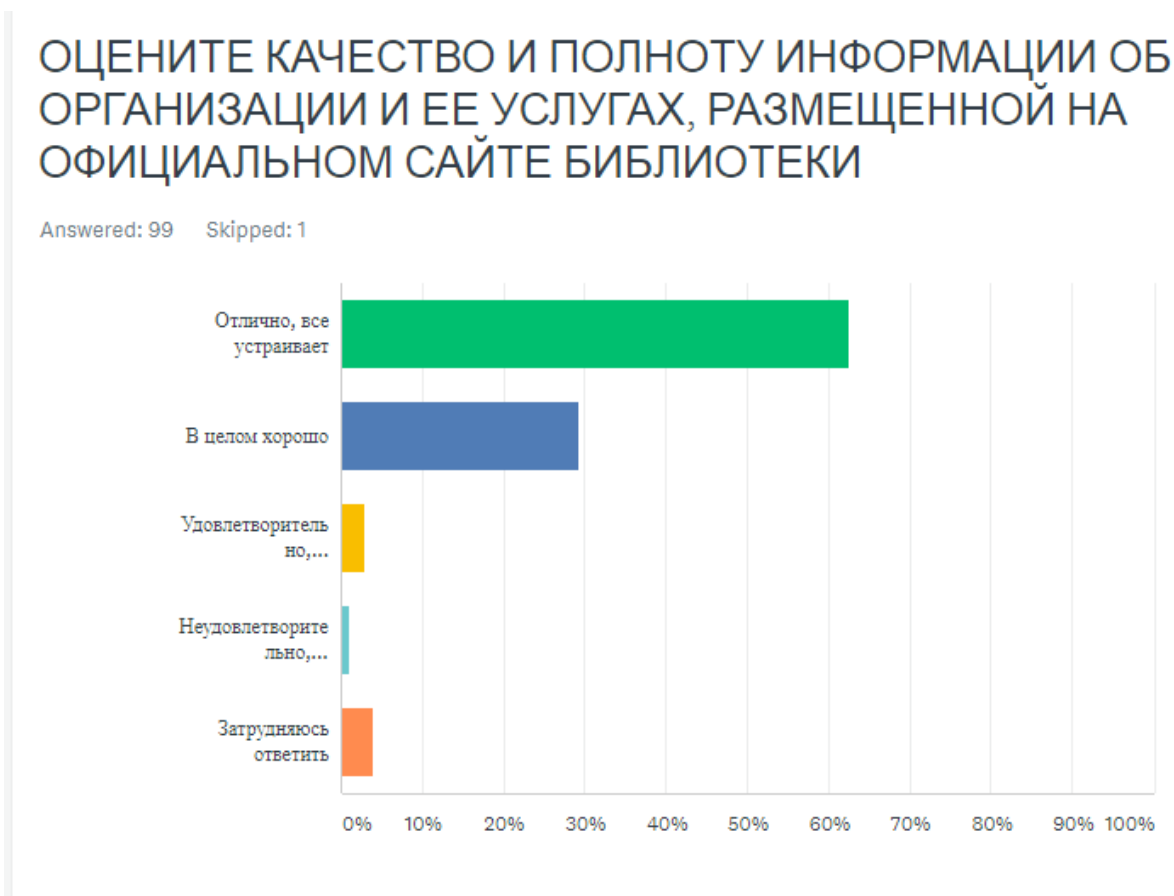
Отвечая на вопрос «Оцените качество и полноту информации об организации и ее деятельности, размещенной во внутреннем рекламном пространстве библиотеки», 94% опрошенных оказались довольны качеством и полнотой размещаемой информации. Из них 67% выбрали ответ «Отлично, все устраивает», 27% – «В целом хорошо». Еще 4% выбрали вариант «Удовлетворительно». И 1% – «Неудовлетворительно».

ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО И ПОЛНОТУ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И ЕЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, РАЗМЕЩЕННОЙ ВО ВНУТРЕННЕМ РЕКЛАМНОМ ПРОСТРАНСТВЕ БИБЛИОТЕКИ

Answered: 99 Skipped: 1



В пятом вопросе пользователи оценивали **качество и полноту информации об организации и ее услугах, размещенной на официальном сайте библиотеки.**



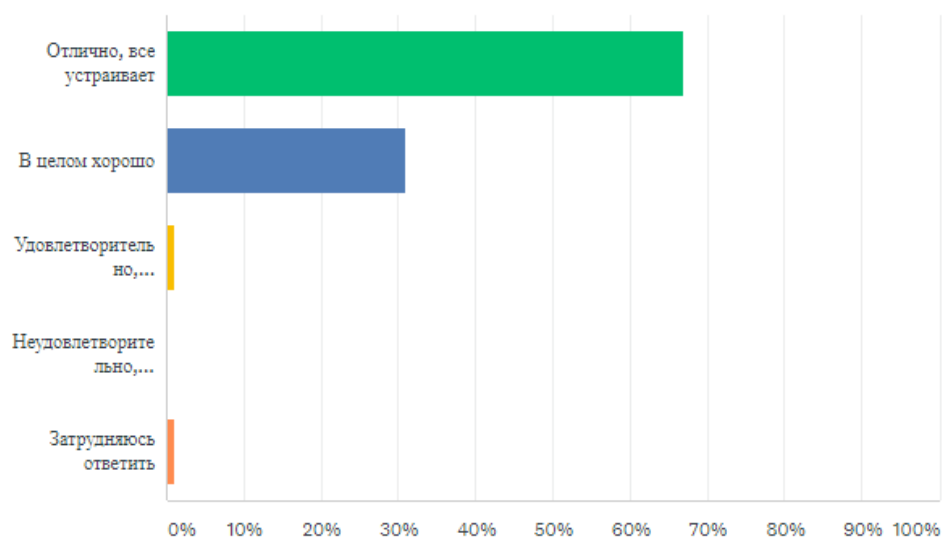
91,63% опрошенных удовлетворены качеством и полнотой информации, размещенной на официальном сайте библиотеки. Из них 62,63% выбрали вариант «Отлично, все устраивает», 29% – «В целом хорошо». Еще 3 % оценили качество информации «Удовлетворительно». 1% – «Неудовлетворительно».

Всего на этот вопрос ответили 99 человек.

Оценивая **качество и содержание полиграфических материалов организации**, 67% опрошенных выбрали вариант «Отлично, все устраивает», 31% – «В целом хорошо». Всего удовлетворены качеством полиграфических материалов 98%. Также 1% выбрали вариант ответа «Неудовлетворительно», а еще один затруднился с ответом.

ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО И СОДЕРЖАНИЕ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ

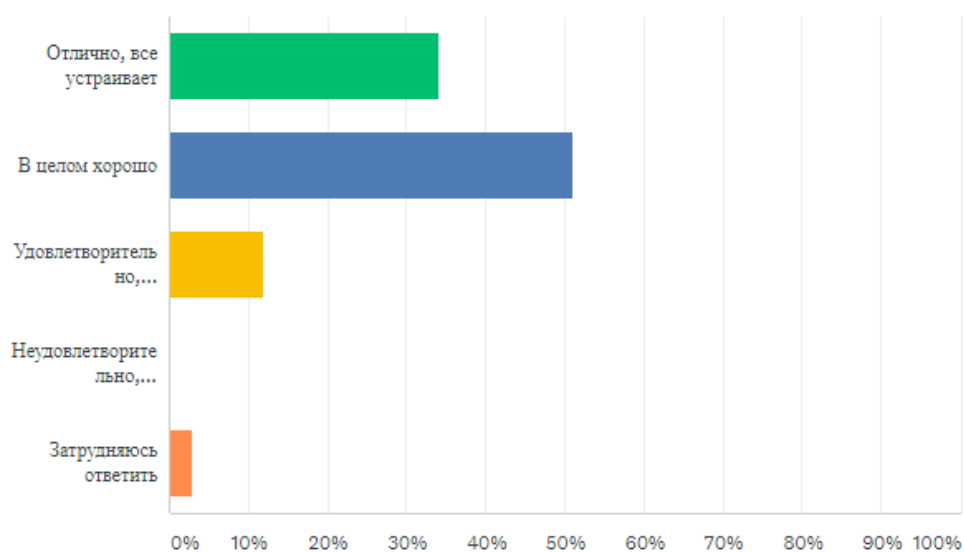
Answered: 100 Skipped: 0



85% опрошенных устраивает **материально-техническое обеспечение библиотеки**. Из них вариант «Отлично, все устраивает» выбрали 34%, «В целом хорошо» – 51%. Еще 12% выбрали вариант «Удовлетворительно», 3% затруднились с ответом.

ОЦЕНИТЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Answered: 100 Skipped: 0

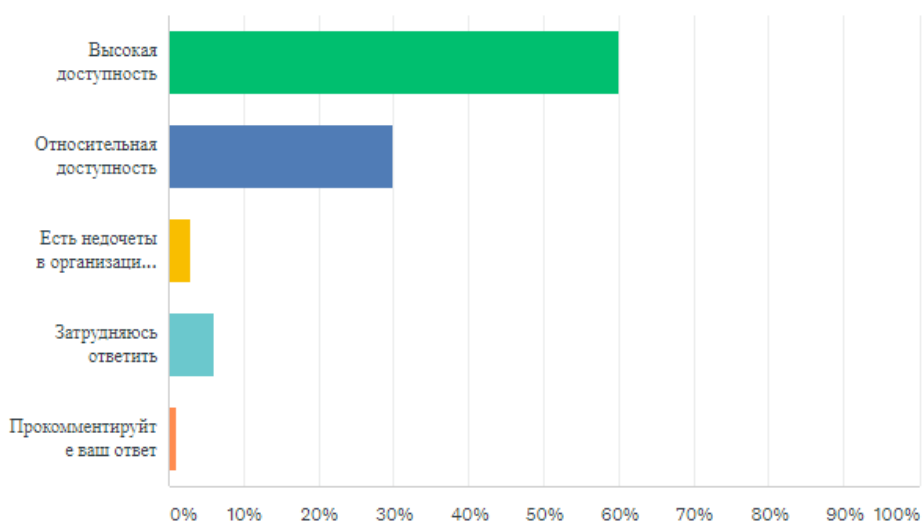


В вопросе «Оцените доступность библиотеки для людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения» высокую доступность отметили 60%, относительную доступность – 30%. В целом удовлетворенность качеством предоставления такой услуги составила 90%.

Недочеты в организации работы библиотеки для людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения отметили 3%, затруднились ответить 6%. В этом вопросе отвечающих просили прокомментировать свой ответ, чтобы выявить причины недочетов организации работы. К сожалению, комментарий был только один. В нем читатель написал общее впечатление от посещения: «С удовольствием посещаю мероприятия в библиотеке, всегда дружественная и тёплая атмосфера, чувствуешь себя в библиотеке уютно».

ОЦЕНИТЕ ДОСТУПНОСТЬ БИБЛИОТЕКИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ

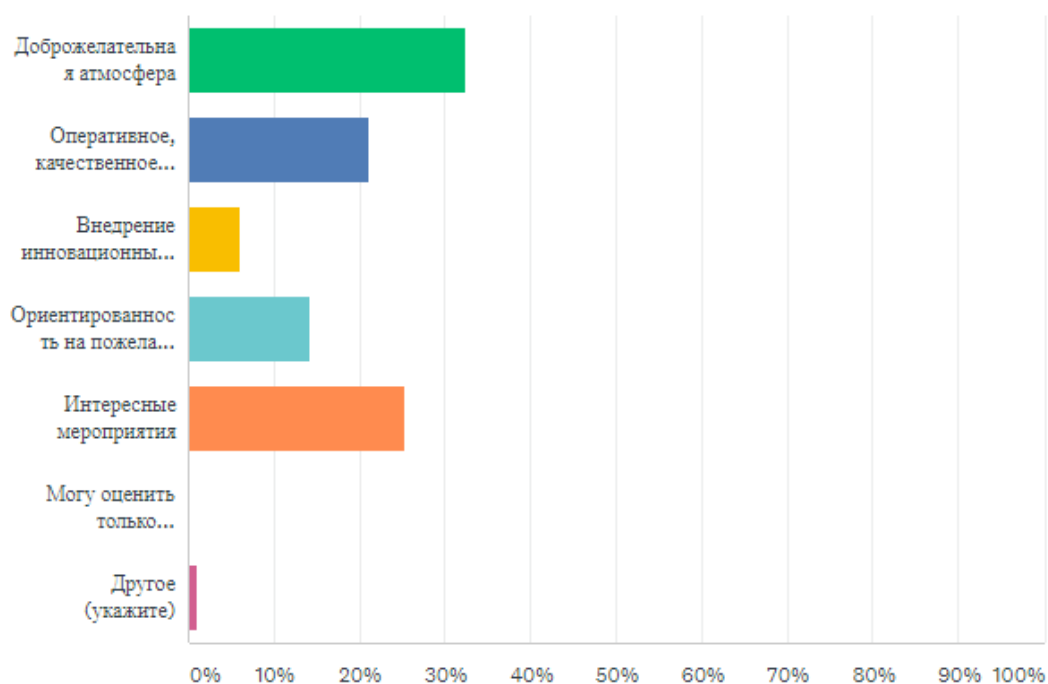
Answered: 100 Skipped: 0



В вопросе «Оцените в целом работу библиотеки» 99% опрошенных отметили положительные стороны библиотеки: доброжелательную атмосферу, ориентированность на пожелания читателей, оперативное, качественное обслуживание. Вариант ответа «Могу оценить только отрицательно» выбрали 0% отвечающих. 1% затрудняется с ответом.

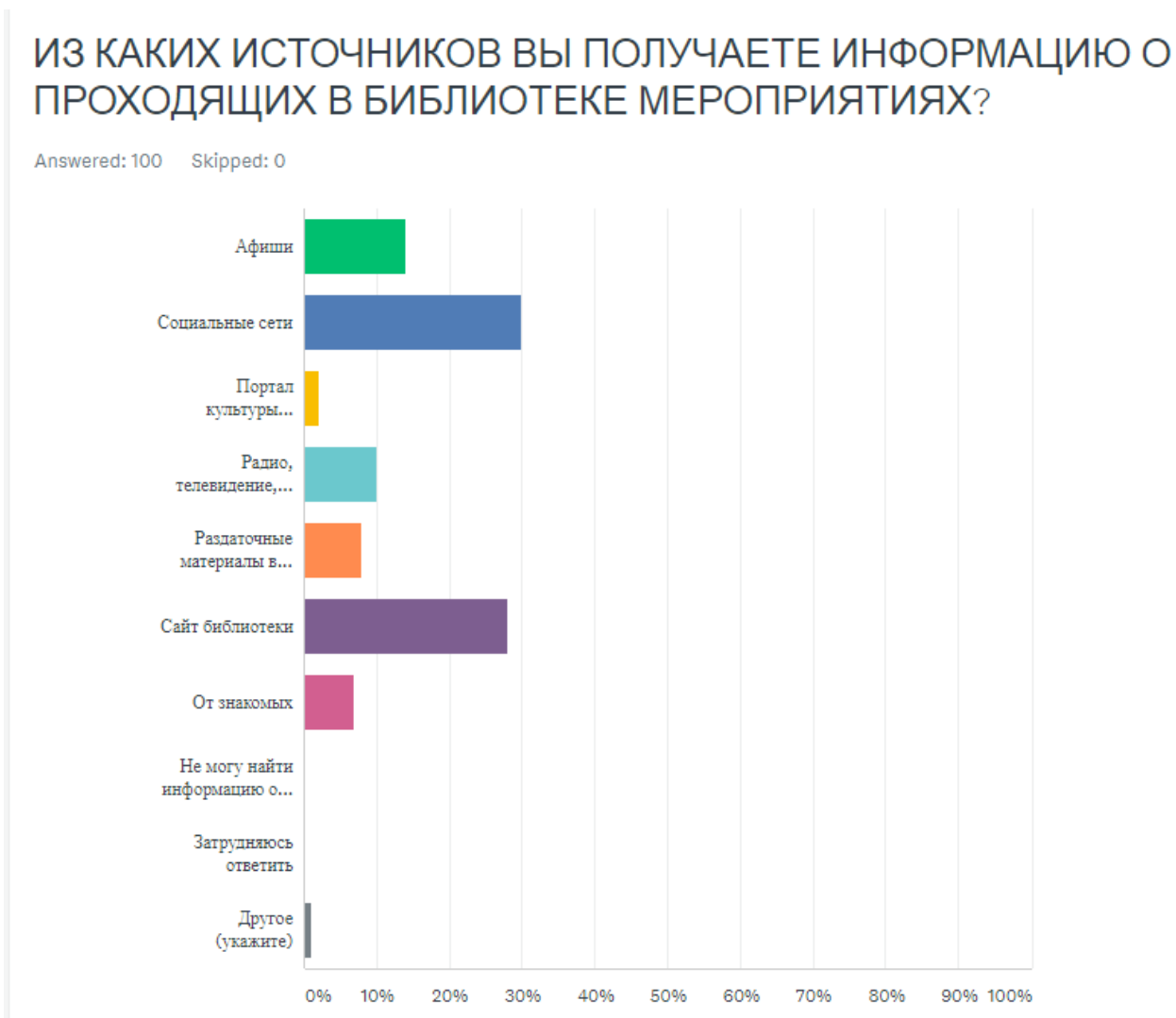
ОЦЕНИТЕ В ЦЕЛОМ РАБОТУ БИБЛИОТЕКИ

Answered: 99 Skipped: 1



Последним вопросом стал: «**Из каких источников вы получаете информацию о проходящих в библиотеке мероприятиях?**»

100% опрошенных выбрали различные варианты получения услуги – социальные сети, сайт библиотеки, афиши. Вариант «Не могу найти информацию о мероприятиях библиотеки» выбрали 0%.



Исходя из подсчета по формуле (количество положительных ответов: количество опрошенных)*100%, **показатель удовлетворенности составил 94,7%.**