

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

Анкетирование респондентов проходило с использованием Google Форм в октябре-декабре 2021 года.

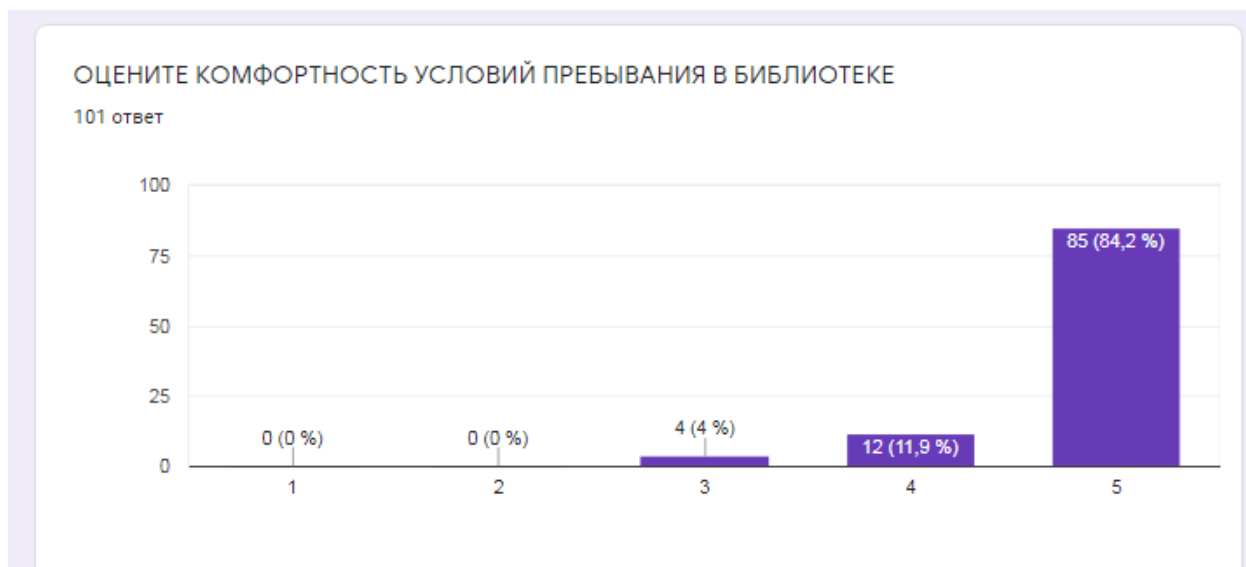
Анкетирование доступно по ссылке:

https://docs.google.com/forms/d/1P-2Y0gaBOSUvdVCSPzBsOWBNmTp1iEZNdVp_cdtgvHE/edit

Опрашиваемым было предложено 14 вопросов, касающихся оценки качества предоставляемых услуг, из них один вопрос, определяющий возрастные рамки опрашиваемых, выходит за пределы выявления удовлетворенности качеством оказания услуг.

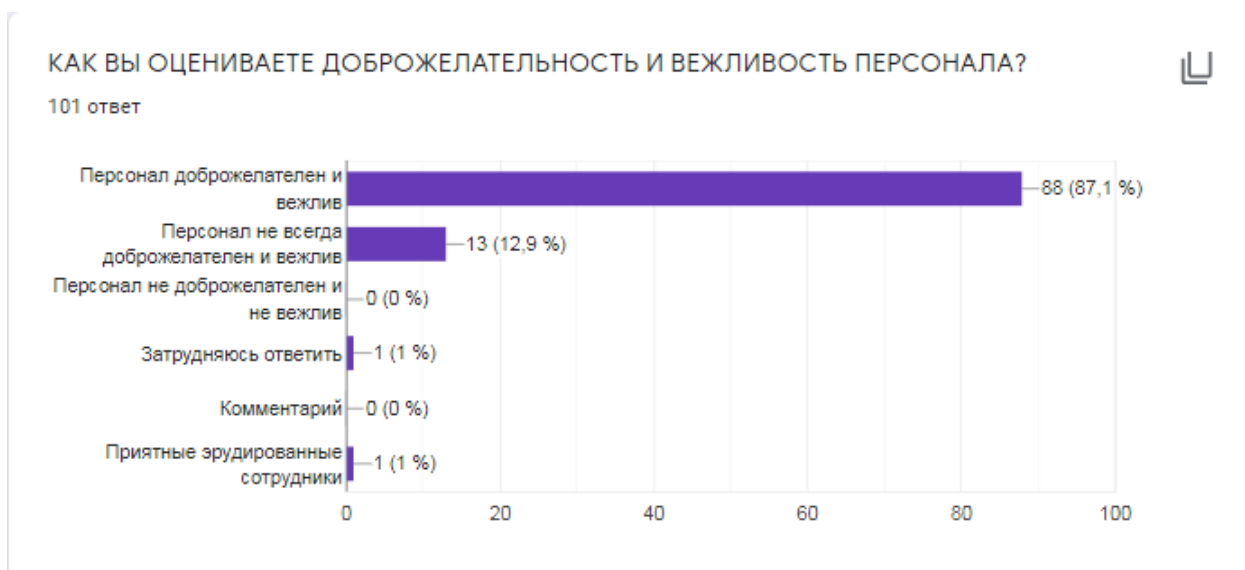
В анкетировании приняли участие 101 человек.

В первом вопросе читателей попросили оценить **комфортность условий пребывания в библиотеке** по пятибалльной шкале, где 1 – это наименьшая оценка, а 5 – наивысшая.



Как видно из представленной диаграммы, 96.1% оценивают условия пребывания в библиотеке как комфортные, из них 84.2% выбрали самый высокий балл.

Участники опроса оценили **доброжелательность и вежливость персонала** Камчатской краевой научной библиотеки.

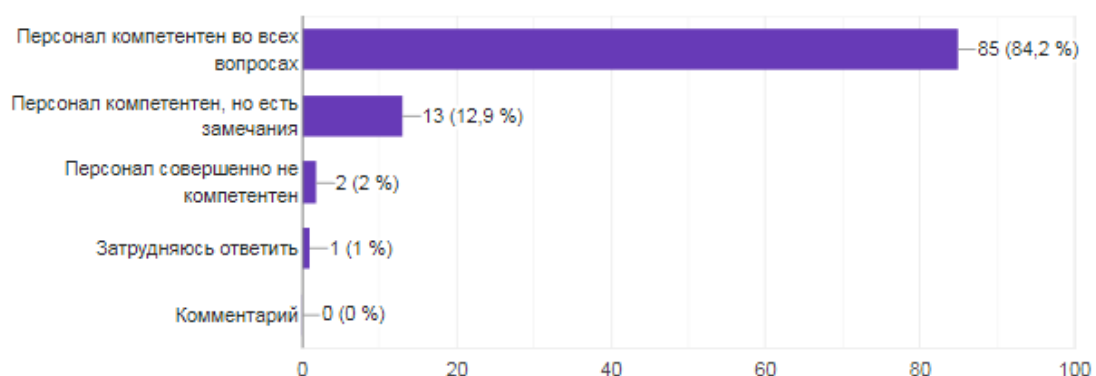


87,1% опрошенных отметили, что персонал доброжелателен и вежлив, выбрав этот вариант ответа. 12,9% ответили, что персонал не всегда доброжелателен и вежлив. 1% затруднился с ответом.

Отвечая на вопрос «**Как вы оцениваете компетентность персонала**», 97.1% опрошенных продемонстрировали удовлетворенность этим показателем. Из них 84.2% отметили, что персонал компетентен во всех вопросах. «Персонал компетентен, но есть замечания» – такой вариант ответа выбрали 12.9%. 2% опрошенных выбрали ответ «Персонал совершенно не компетентен». Затруднились с ответом 1 %.

КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА?

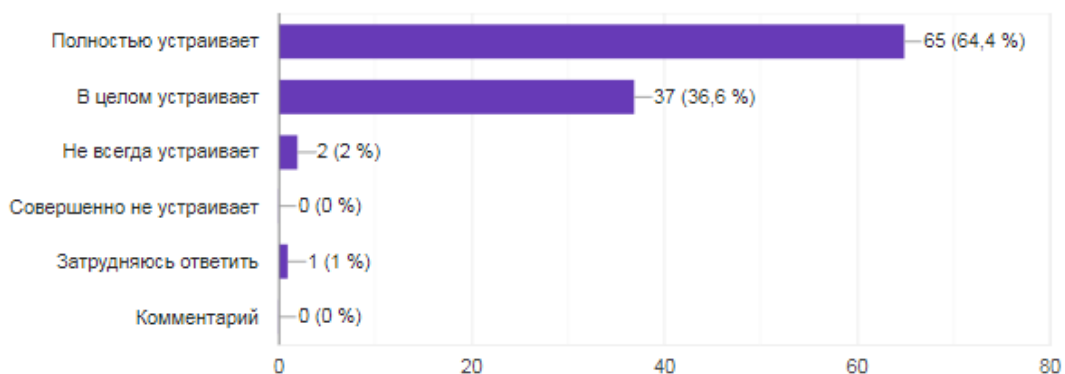
101 ответ



В вопросе о графике работы библиотеки вариант «полностью устраивает» выбрали 64.4%, в целом устраивает – 36.6%. Не всегда устраивает – 2 %. Еще 1% затруднились с ответом.

УСТРАИВАЕТ ЛИ ВАС ГРАФИК РАБОТЫ БИБЛИОТЕКИ?

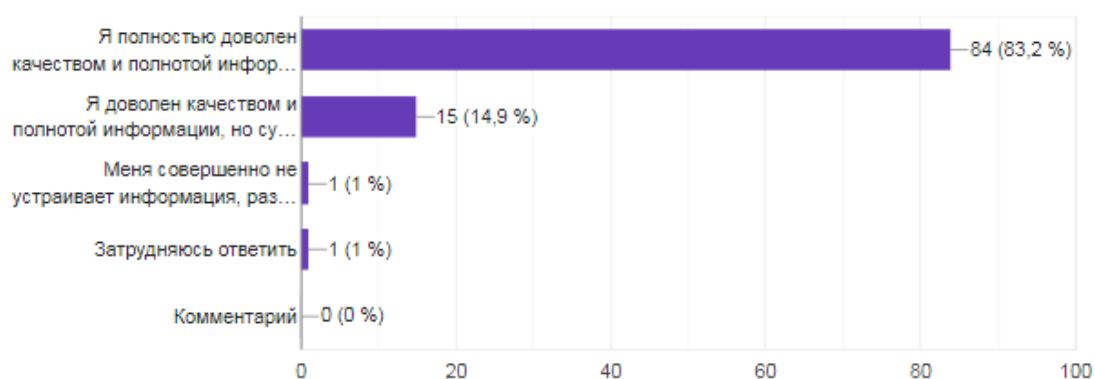
101 ответ



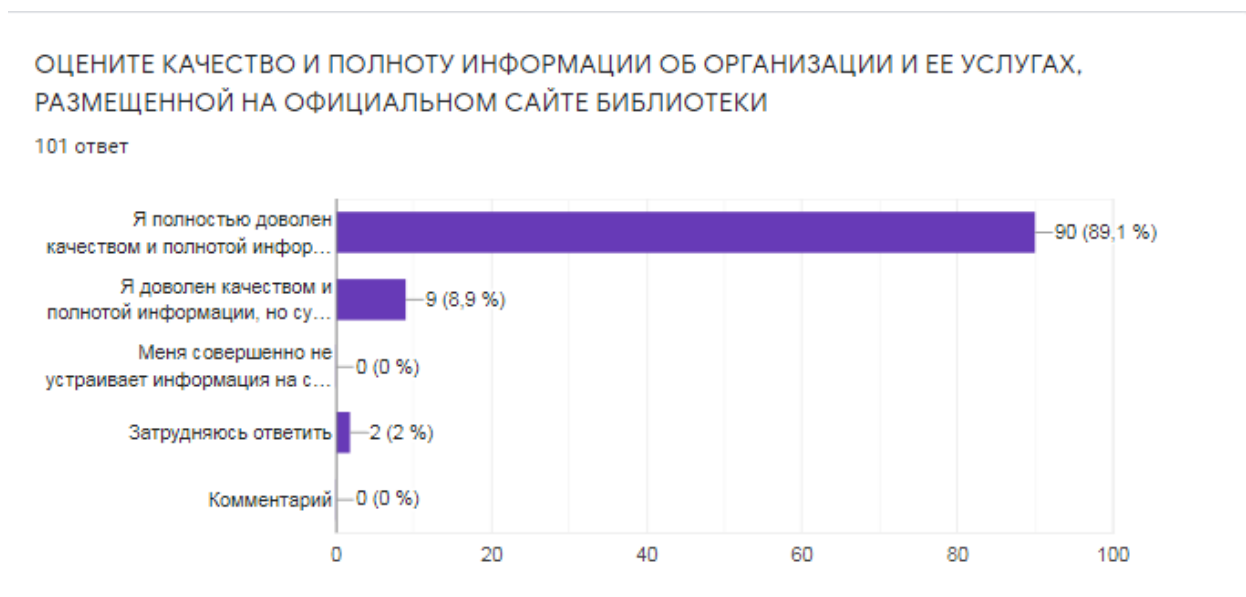
Отвечая на вопрос «Оцените качество и полноту информации об организации и ее деятельности, размещенной во внутреннем рекламном пространстве библиотеки», 98.1% опрошенных оказались довольны качеством и полнотой размещаемой информации. Из них 83.2% выбрали ответ «Я полностью доволен качеством и полнотой информации». 14,9% довольны качеством и полнотой информации, но отмечают недостатки. Совершенно не устраивает качество информации 1%.

ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО И ПОЛНОТУ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И ЕЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, РАЗМЕЩЕННОЙ ВО ВНУТРЕННЕМ РЕКЛАМНОМ ПРОСТРАНСТВЕ БИБЛИОТЕКИ (НА АФИШАХ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ)

101 ответ

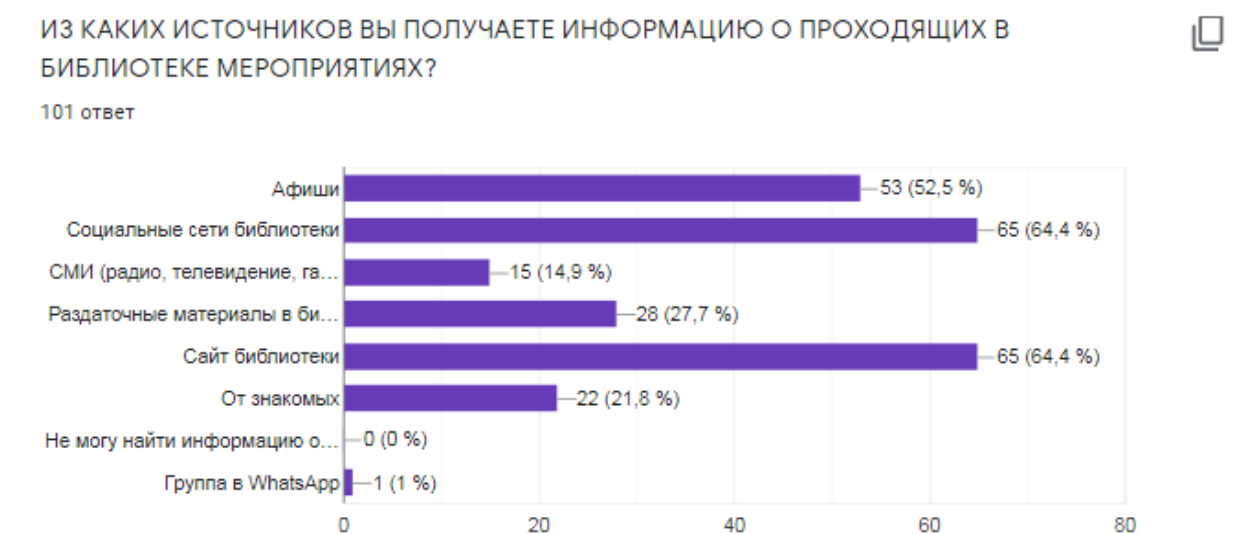


В следующем вопросе пользователи оценивали **качество и полноту информации об организации и ее услугах, размещенной на официальном сайте библиотеки.**



89.1% выбрали вариант «Я полностью доволен качеством и полнотой информации», 8.9% – «Я доволен качеством и полнотой информации, но есть замечания». Затруднились с ответом 2% опрошенных.

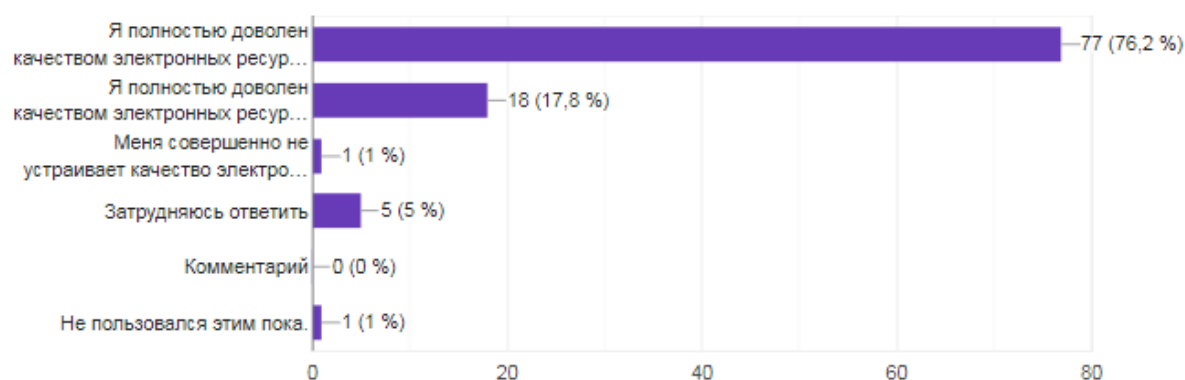
В вопросе «**Из каких источников вы получаете информацию о проходящих в библиотеке мероприятиях?»** 64.4% опрошенных выбрали вариант «социальные сети библиотеки», 64.4% – «сайт библиотеки», 52.5% – «афиши», 14.9% – СМИ (радио, телевидение, газеты).



Отвечая на вопрос «Оцените качество и удобство использования электронных ресурсов, размещенных на сайте библиотеки (электронные каталоги, база полнотекстовых данных «Камчатка» и т.д.)», положительно ответили 94% респондентов. Из них полностью довольны качеством электронных ресурсов 76.2% отвечающих, 17.8% полностью довольны качеством и удобством использования электронных ресурсов, но с незначительными недостатками. Совершенно не устраивает качество электронных ресурсов 1%. Затруднились ответить еще 5%.

ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО И УДОБСТВО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ РЕСУРСОВ,
РАЗМЕЩЕННЫХ НА САЙТЕ БИБЛИОТЕКИ (ЭЛЕКТРОННЫЕ КАТАЛОГИ, БАЗА
ПОЛНОТЕКСТОВЫХ ДАННЫХ "КАМЧАТКА" И Т.Д.)

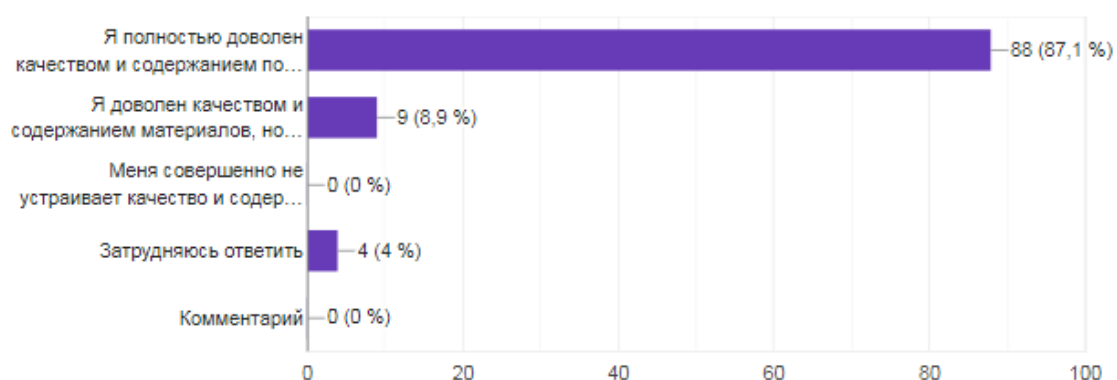
101 ответ



Оценивая **качество и содержание полиграфических материалов организации**, 87.1% опрошенных выбрали вариант «Я полностью доволен качеством и содержанием полиграфических материалов», 8.9% – «Я доволен качеством и содержанием материалов, но есть незначительные недостатки». Всего удовлетворены качеством полиграфических материалов 96%. 4% затруднились с ответом.

ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО И СОДЕРЖАНИЕ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ
ОРГАНИЗАЦИИ (АФИШИ, ФЛАЕРЫ, БУКЛЕТЫ)

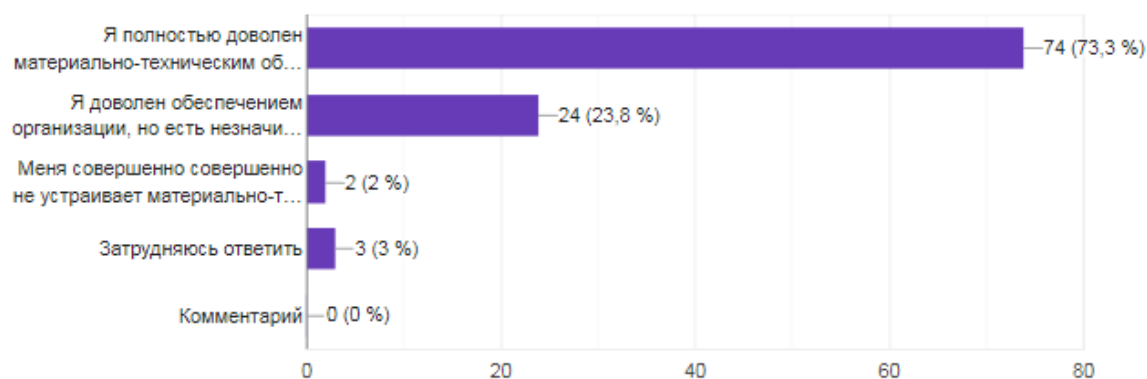
101 ответ



97,1% опрошенных удовлетворены **материально-техническим обеспечением библиотеки**. Из них вариант «Я полностью доволен материально-техническим обеспечением организации» выбрали 73.3%, «Я доволен обеспечением организации, но есть незначительные недостатки» – 23.8%. 2% отвечающих не удовлетворены обеспечением организации, еще 3% затруднились с ответом.

ОЦЕНИТЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

101 ответ

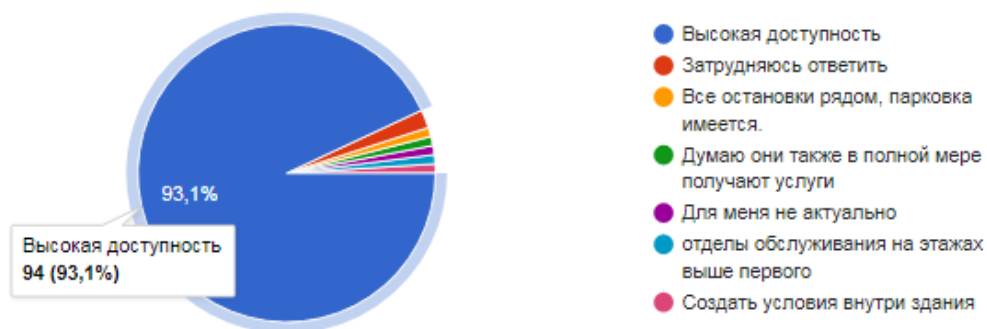


В вопросе «Оцените доступность библиотеки для людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения» высокую доступность отметили 93.1%.

В этом вопросе у респондентов была возможность прокомментировать свой ответ, чтобы выявить причины недочетов организации работы. Комментарии респондентов отображены на диаграмме.

ОЦЕНИТЕ ДОСТУПНОСТЬ БИБЛИОТЕКИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

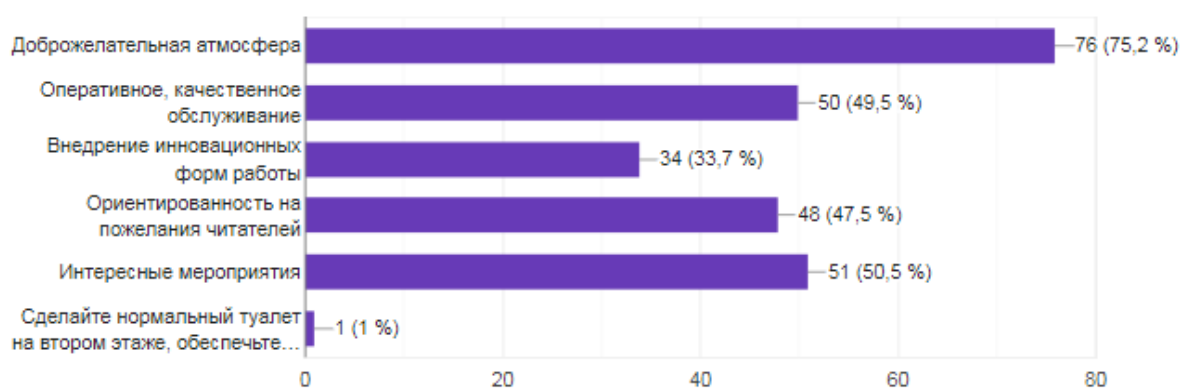
101 ответ



В вопросе «**Что положительного вы можете отметить в работе библиотеки?**» 99% респондентов отметили положительные стороны библиотеки: доброжелательную атмосферу (75.2%), интересные мероприятия (50.5%), оперативное и качественное обслуживание (49.5%), ориентированность на пожелания читателей (47.5%).

ЧТО ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ВЫ МОЖЕТЕ ОТМЕТИТЬ В РАБОТЕ БИБЛИОТЕКИ?

101 ответ

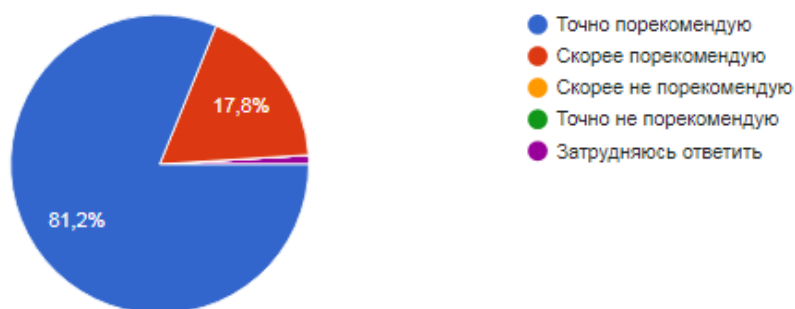


В вопросе «**Посоветуете ли вы своим знакомым, друзьям посетить наше учреждение?**» 81.2% респондентов выбрали вариант ответа «точно порекомендую», «скорее порекомендую» – 17.8% опрошенных. Положительно ответили в этом вопросе 99% опрошенных.

ПОСОВЕТУЕТЕ ЛИ ВЫ СВОИМ ЗНАКОМЫМ, ДРУЗЬЯМ ПОСЕТИТЬ НАШЕ УЧРЕЖДЕНИЕ?



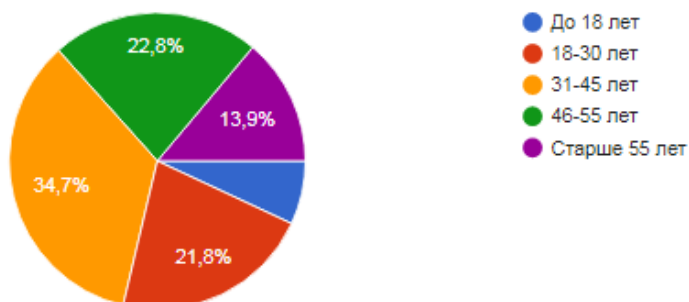
101 ответ



Последним в опросе стал вопрос о **возрасте респондентов**. 34.7% опрошенных находятся в возрасте 31-45 лет, 22.8% – 46-55 лет, 13.9% – старше 55 лет, 21.8% – 18-30 лет.

УКАЖИТЕ ВАШ ВОЗРАСТ

101 ответ



Исходя из подсчета по формуле (количество положительных ответов : количество вопросов *100%), **показатель удовлетворенности составил 96%.**