

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-ноябре 2020 года.

Анкетирование доступно по ссылке:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdsjl9gtna86kZ3L3wnABIY3P6Pvy8CexnCXPAUrk88Qa1sRQ/viewform>.

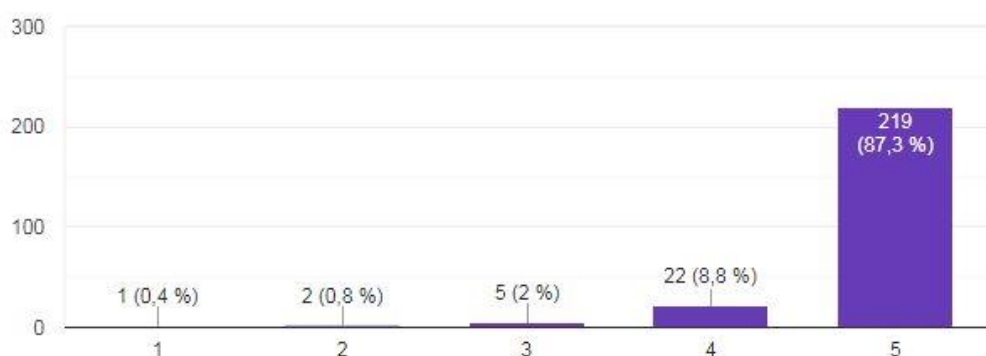
Опрашиваемым было предложено 14 вопросов, касающихся оценки качества предоставляемых услуг, из них один вопрос, определяющий возрастные рамки опрашиваемых, выходит за пределы выявления удовлетворенности качеством оказания услуг.

В анкетировании приняли участие 251 человек.

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

ОЦЕНИТЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ

251 ответ

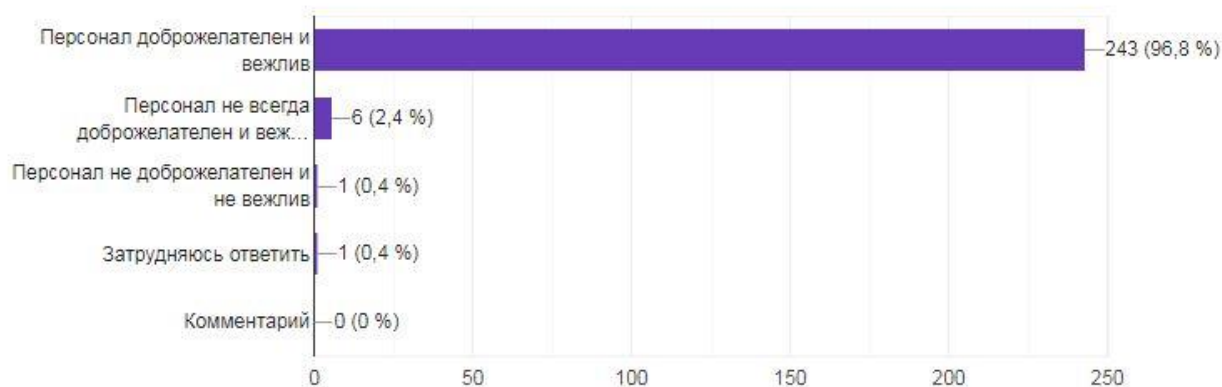


Как видно из представленной диаграммы, 96.1% оценивают условия пребывания в библиотеке как комфортные, из них 87.3% выбрали самый высокий балл.

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

КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА?

251 ответ



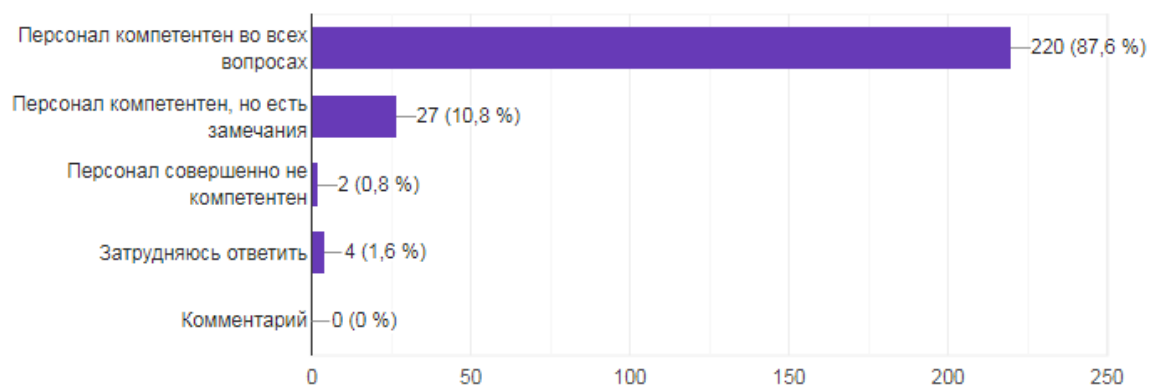
96.8% опрошенных отметили, что персонал доброжелателен и вежлив, выбрав этот вариант ответа. 1% затруднился с ответом.

Отвечая на вопрос «**Как вы оцениваете компетентность персонала**», 98.4% опрошенных продемонстрировали удовлетворенность этим показателем. Из них 87.6% отметили, что персонал компетентен во всех вопросах. «Персонал компетентен, но есть замечания» – такой вариант ответа выбрали 10.8%. Затруднились с ответом 1.6%.

КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА?



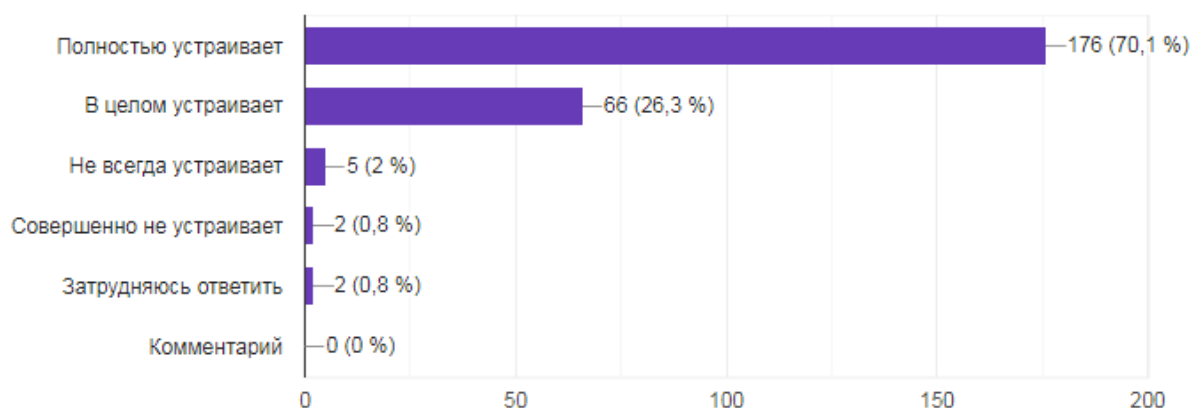
251 ответ



96.4% опрошенных удовлетворены **графиком работы библиотеки**, из них вариант «полностью устраивает» выбрали 70.1%, в целом устраивает – 26.3%. Совершенно не устраивает график работы учреждения 0.8%. Еще 0,8% затруднились с ответом.

УСТРАИВАЕТ ЛИ ВАС ГРАФИК РАБОТЫ БИБЛИОТЕКИ?

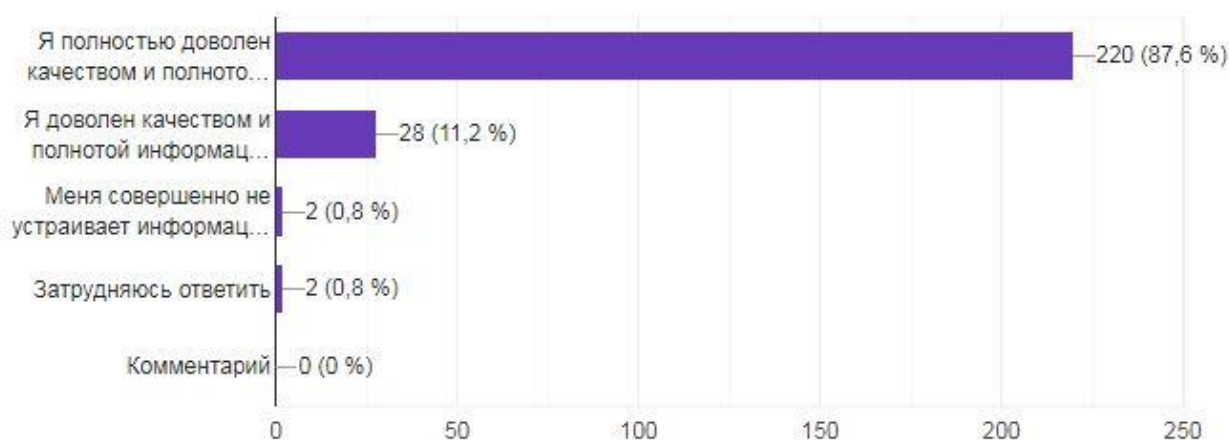
251 ответ



Отвечая на вопрос «Оцените качество и полноту информации об организации и ее деятельности, размещенной во внутреннем рекламном пространстве библиотеки», 98.8% опрошенных оказались довольны качеством и полнотой размещаемой информации. Из них 87.6% выбрали ответ «Я полностью доволен качеством и полнотой информации». Совершенно не устраивает качество информации 0.8%.

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

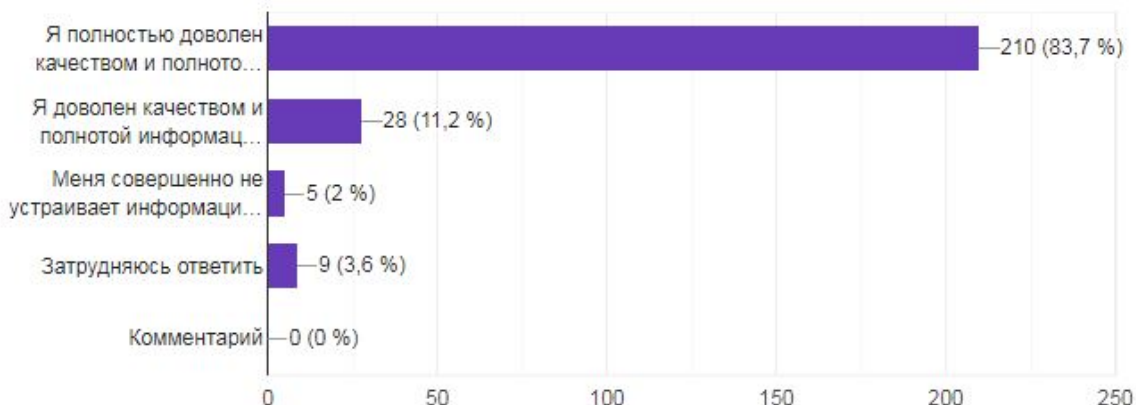
251 ответ



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

ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО И ПОЛНОТУ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И ЕЕ УСЛУГАХ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ БИБЛИОТЕКИ

251 ответ



94.9% опрошенных удовлетворены качеством и полнотой информации, размещенной на официальном сайте библиотеки. Из них 83.7% выбрали вариант «Я полностью доволен качеством и полнотой информации», 11.2% – «Я доволен качеством и полнотой информации, но есть замечания». 2% совершенно не устраивает информация, размещенная на сайте библиотеки. Затруднились с ответом 3.6% опрошенных.

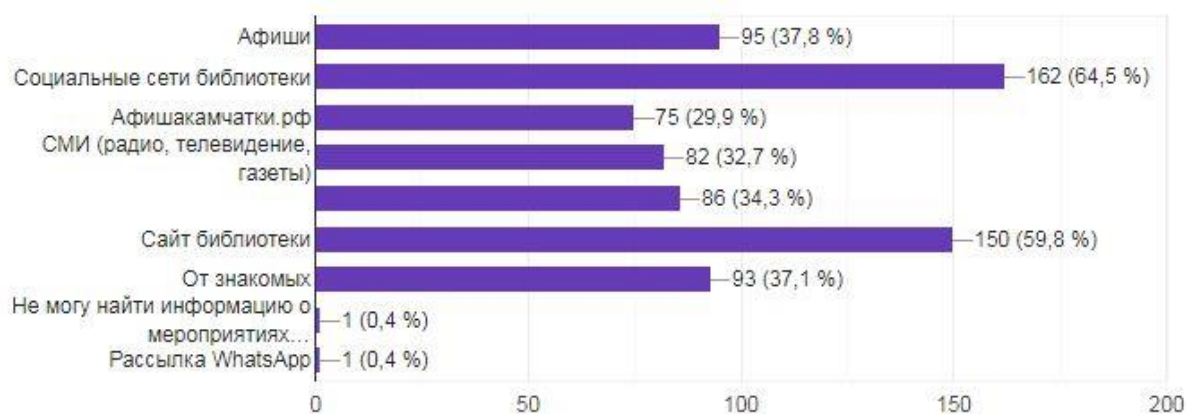
В вопросе «Из каких источников вы получаете информацию о проходящих в библиотеке мероприятиях?» 65.4% опрошенных выбрали вариант «социальные сети библиотеки», 59.8% – «сайт библиотеки», 37.8% – «афиши», 32.7% – СМИ (радио, телевидение, газеты). 29.9% респондентов отметили такой источник информации, как Афишакамчатки.рф.

В целом информацию о проходящих мероприятиях в библиотеки получают 99.6%.

0.4% не могут найти информацию.

ИЗ КАКИХ ИСТОЧНИКОВ ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПРОХОДЯЩИХ В БИБЛИОТЕКЕ МЕРОПРИЯТИЯХ?

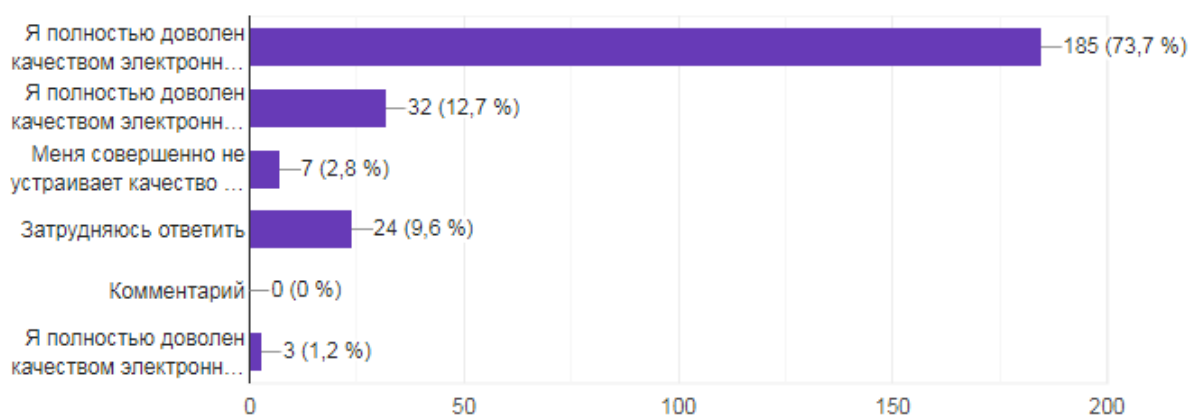
251 ответ



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 86.4% респондентов. Из них полностью довольны качеством электронных ресурсов 73.7% отвечающих, 12.7% полностью довольны качеством и удобством использования электронных ресурсов, но с незначительными недостатками. Совершенно не устраивает качество электронных ресурсов 2.8%.

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

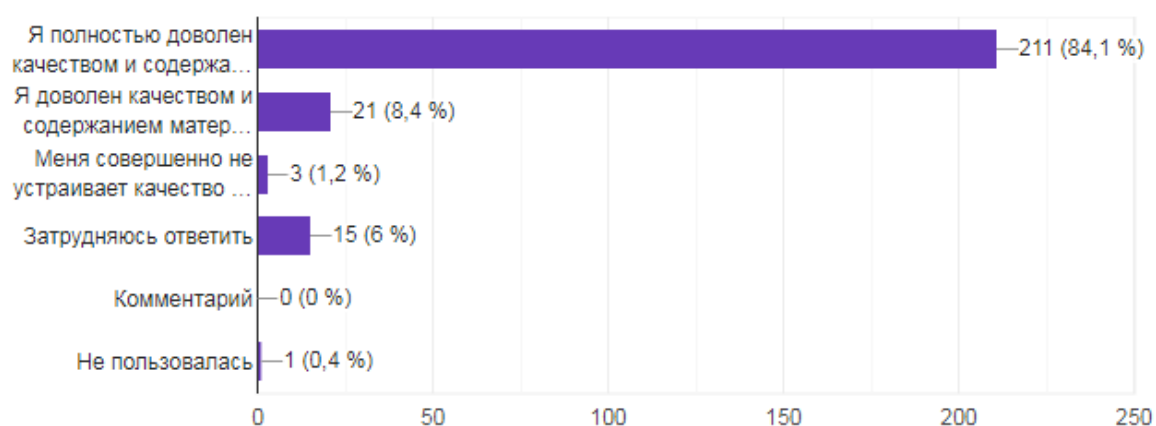
251 ответ



Оценивая **качество и содержание полиграфических материалов организации**, 84.1% опрошенных выбрали вариант «Я полностью доволен качеством и содержанием полиграфических материалов», 8.4% – «Я доволен качеством и содержанием материалов, но есть незначительные недостатки». Всего удовлетворены качеством полиграфических материалов 92.5%. Также 1.2% выбрали вариант ответа «Меня совершенно не устраивает качество и содержание полиграфии». 6% затруднились с ответом.

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

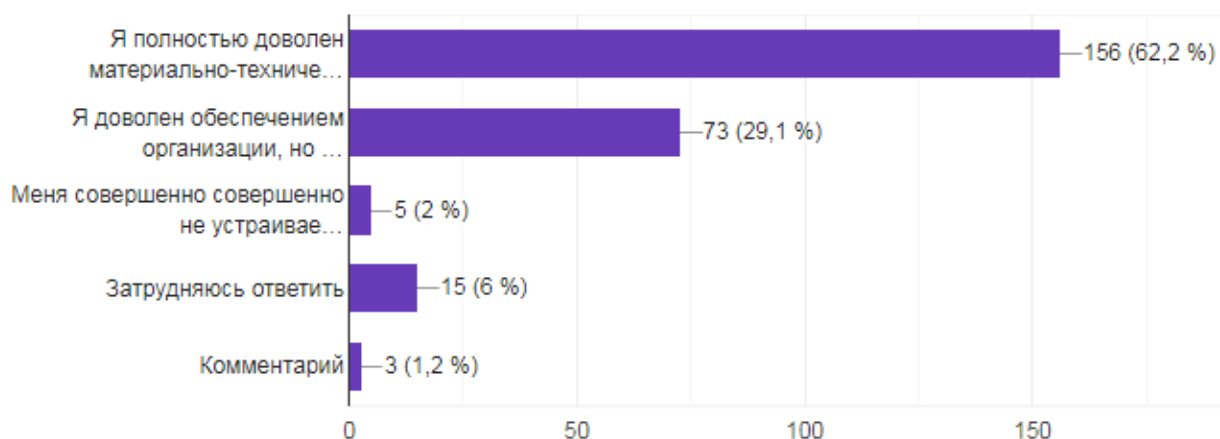
251 ответ



91.3% опрошенных удовлетворены **материально-техническим обеспечением библиотеки**. Из них вариант «Я полностью доволен материально-техническим обеспечением организации» выбрали 62.2%, «Я доволен обеспечением организации, но есть незначительные недостатки» – 29.1%. 2% отвечающих не удовлетворены обеспечением организации, еще 6% затруднились с ответом.

ОЦЕНИТЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

251 ответ

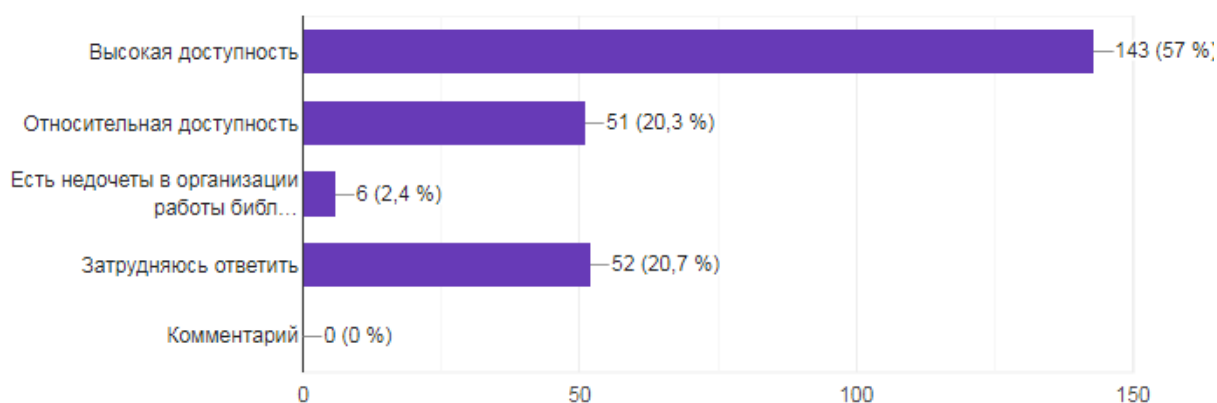


В вопросе «Оцените доступность библиотеки для людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения» высокую доступность отметили 57%, относительную доступность – 20.3%. В целом удовлетворенность качеством предоставления такой услуги составила 77.3%. Затруднились с ответом 20.7%.

Недочеты в организации работы библиотеки для людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения отметили 2.4%. В этом вопросе у респондентов была возможность прокомментировать свой ответ, чтобы выявить причины недочетов организации работы. К сожалению, комментарии отсутствовали.

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

251 ответ

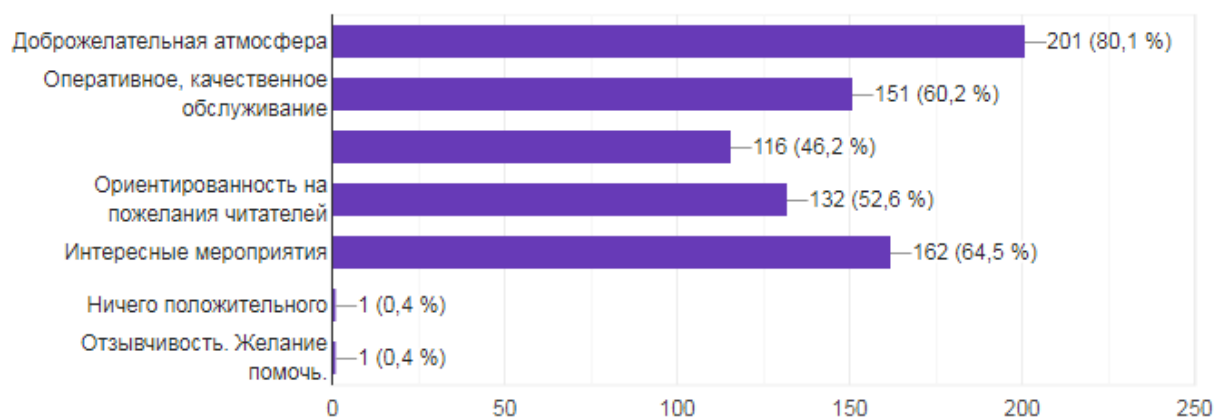


В вопросе «**Что положительного вы можете отметить в работе библиотеки?**» 99.6% респондентов отметили положительные стороны библиотеки: доброжелательную атмосферу (80.1%), интересные мероприятия (60.2%), оперативное и качественное обслуживание (60.2%), ориентированность на пожелания читателей (52.6%).

Вариант ответа «Ничего положительного» выбрали 0.4% отвечающих. Еще один респондент написал свой вариант ответа в комментарии: «Отзывчивость. Желание помочь».

ЧТО ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ВЫ МОЖЕТЕ ОТМЕТИТЬ В РАБОТЕ БИБЛИОТЕКИ?

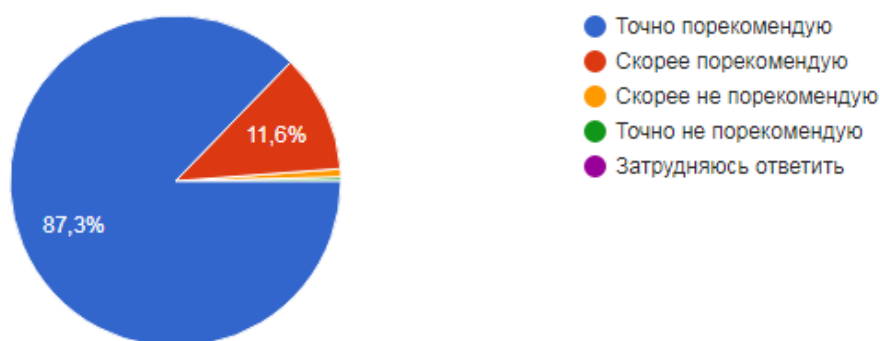
251 ответ



В вопросе «**Посоветуете ли вы своим знакомым, друзьям посетить наше учреждение?**» 87.3% респондентов выбрали вариант ответа «точно порекомендую», «скорее порекомендую» – 11.6% опрошенных. Положительно ответили в этом вопросе 98.9% опрошенных.

ПОСОВЕДУЕТЕ ЛИ ВЫ СВОИМ ЗНАКОМЫМ, ДРУЗЬЯМ ПОСЕТИТЬ НАШЕ УЧРЕЖДЕНИЕ?

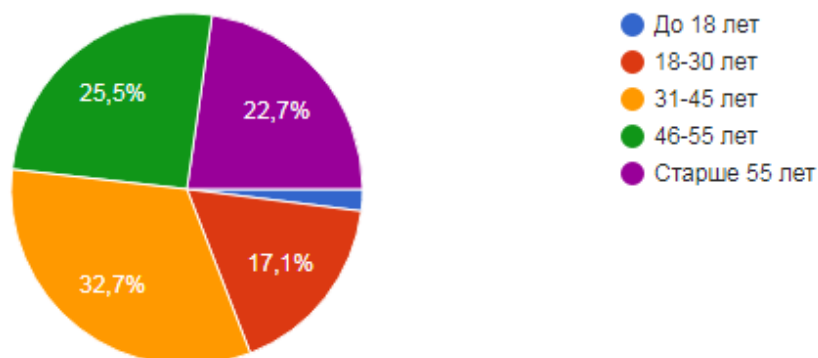
251 ответ



Последним в опросе стал вопрос о **возрасте респондентов**. 32.7% опрошенных находятся в возрасте 31-45 лет, 25.5% – 46-55 лет, 22.7% – старше 55 лет, 17.1% – 18-30 лет.

УКАЖИТЕ ВАШ ВОЗРАСТ

251 ответ



Исходя из подсчета по формуле (количество положительных ответов: количество вопросов *100%), **показатель удовлетворенности составил 94.4%.**