

Мониторинг удовлетворенности качеством оказания услуг, предоставляемых КГБУ «Камчатская краевая детская библиотека им. В. Кручины»

Мониторинг удовлетворенности качеством оказания услуг, предоставляемых КГБУ «Камчатская краевая детская библиотека им. В. Кручины» прошел с 16 сентября по 23 декабря 2019 г.

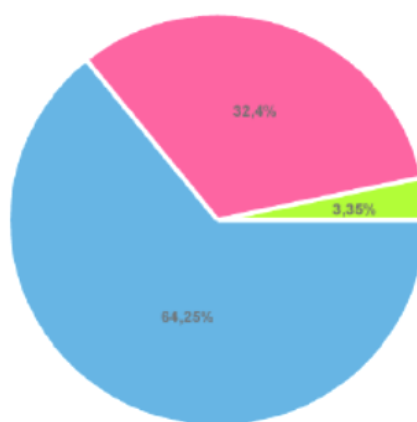
Респондентам задавалось 10 вопросов, было собрано 146 ответа.

1. При ответе на первый вопрос «Оцените комфортность условий пребывания в библиотеке» 98,88 % положительно оценивают условия пребывания в библиотеке (64,25 % респондентов выбрали ответ «отлично»; 32,40 % – «в целом хорошо», 2,23% отметили незначительные недостатки в организации комфортных условий), 1,12% неудовлетворительно оценили условия пребывания в библиотеке.

1. ОЦЕНИТЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИИ ПРЕБЫВАНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ

Ответ	Количество	Процент	Фильтры
Отлично, все устраивает	115	64,25%	▼ ☰
В целом хорошо	58	32,40%	▼ ☰
Удовлетворительно, незначительные недостатки	4	2,23%	▼ ☰
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2	1,12%	▼ ☰
Затрудняюсь ответить	0	0,00%	▼ ☰

ОЦЕНИТЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ



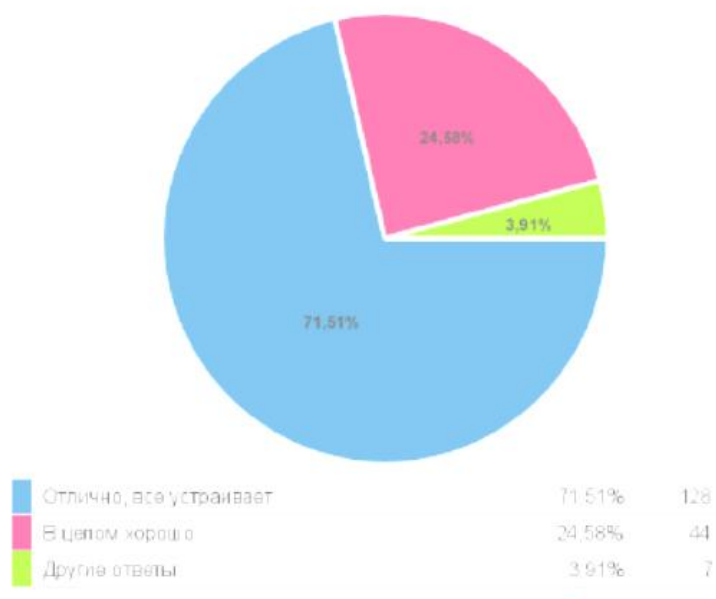
Отлично, все устраивает	64,25%	115
В целом хорошо	32,4%	58
Другие ответы	3,35%	6

2. Доброжелательность и вежливость персонала высоко оценили 96,09% респондентов (71,51% респондентов поставили оценку «отлично», «в целом хорошо» отметили 24,58%), 3,35% – «удовлетворительно, незначительные недостатки».

2. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА?

Ответ	Количество	Процент	Фильтры
Отлично, все устраивает	128	71,51%	🗑️
В целом хорошо	44	24,58%	🗑️
Удовлетворительно, незначительные недостатки	6	3,35%	🗑️
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0,00%	🗑️
Затрудняюсь ответить	1	0,56%	🗑️

КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА?

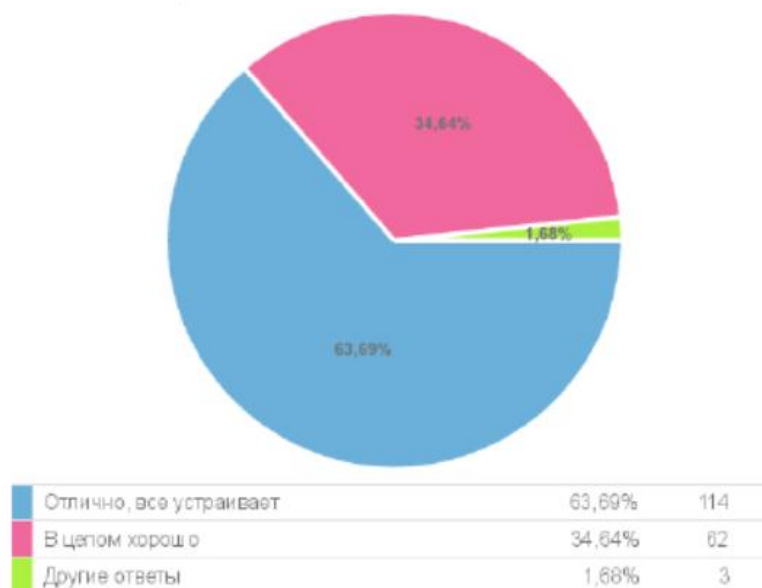


3. Компетентность персонала положительно оценили 98,33% респондентов (63,69% оценили компетентность персонала на «отлично», 34,64% поставили отметку «в целом хорошо»). Незначительные недостатки отметили 1,12%. «Неудовлетворительно» – 0,56% (1 человек).

3. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА?

Ответ	Количество	Процент	Фильтры
Отлично, все устраивает	114	63,69%	У ✖
В целом хорошо	62	34,64%	У ✖
Удовлетворительно, незначительные недостатки	2	1,12%	У ✖
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1	0,56%	У ✖
Затрудняюсь ответить	0	0,00%	У ✖

КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА?

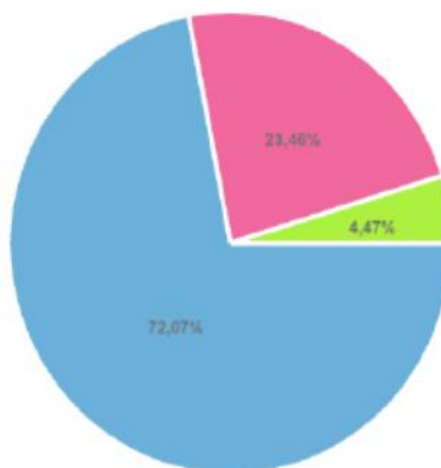


4. На вопрос «Насколько вас устраивает график работы библиотеки?» 95,53% ответили положительно (72,07% ответили «отлично, очень удобно». 23,46% поставили отметку «в целом хорошо»). Не всегда устраивает 2,79%, совершенно не устраивает график 1,12% (2 человека).

4. НАСКОЛЬКО ВАС УСТРАИВАЕТ ГРАФИК РАБОТЫ БИБЛИОТЕКИ?

Ответ	Количество	Процент	Фильтры
Отлично, очень удобно	129	72,07%	У ✖
В целом хорошо	42	23,46%	У ✖
Не всегда устраивает	5	2,79%	У ✖
Совершенно не устраивает	2	1,12%	У ✖
Затрудняюсь ответить	1	0,56%	У ✖

НАСКОЛЬКО ВАС УСТРАИВАЕТ ГРАФИК РАБОТЫ БИБЛИОТЕКИ?



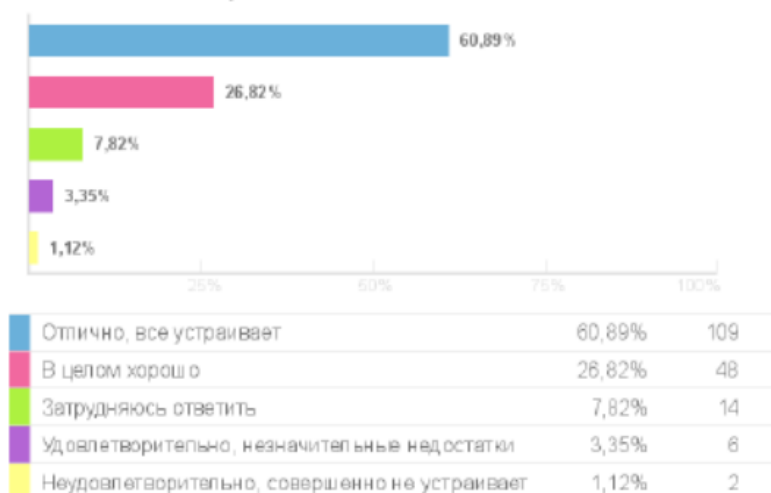
Отлично, очень удобно	72,07%	129
В целом хорошо	23,46%	42
Другие ответы	4,47%	8

5. Положительную оценку качеству и полноте информации об организации и ее услугах, размещенной на официальном сайте библиотеки поставили 91,06 % респондентов (60,89% – «отлично», 26,82% – «в целом хорошо», удовлетворительно – 3,35%). Неудовлетворительно оценивают качество информации 1,12% отвечающих. 7,82 % отвечающих затруднились ответить.

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

Ответ	Количество	Процент	Фильтры
Отлично, все устраивает	109	60,89%	У ✕
В целом хорошо	48	26,82%	У ✕
Удовлетворительно, незначительные недостатки	6	3,35%	У ✕
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2	1,12%	У ✕
Затрудняюсь ответить	14	7,82%	У ✕

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



6. На вопрос «Из каких источников вы получаете информацию о проходящих в библиотеке мероприятиях?» респонденты ответили:

Социальные сети – 21,79%

Сайт библиотеки – 19,55%

Радио, телевидение, газеты – 17,88%

Раздаточные материалы в библиотеке – 17,32%

Афиши – 10,06%

От знакомых – 6,70%

Портал культуры Камчатского края – 2,79%

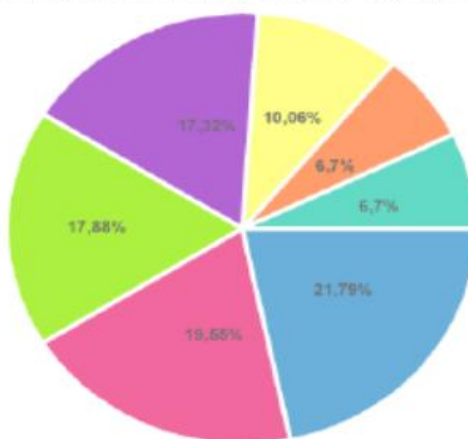
Затрудняюсь ответить – 1,12%

Не могу найти информацию о мероприятиях библиотеки – 0,56%

В комментариях отвечающие также отметили: афиши, портал культуры, знакомые, социальные сети, раздаточные материалы, сайт библиотеки, радио, телевидение, газеты, группа WhatsApp.

Сайт библиотеки	35	19,55%	🔍 🗑️
От знакомых	12	6,70%	🔍 🗑️
Не могу найти информацию о мероприятиях библиотеки	1	0,56%	🔍 🗑️
Затрудняюсь ответить	2	1,12%	🔍 🗑️
Другое (в комментариях)	4	2,23%	🔍 🗑️

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

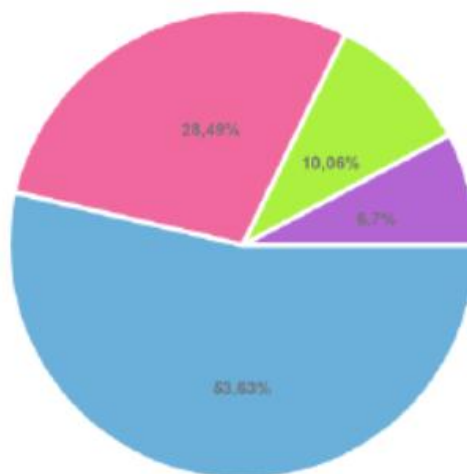


Социальные сети	21,79%	39
Сайт библиотеки	19,55%	35
Радио, телевидение, газеты	17,88%	32
Раздаточные материалы в библиотеке	17,32%	31
Афиши	10,06%	18
От знакомых	6,7%	12
Другие ответы	6,7%	12

7. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой отмечают 82,12% респондентов (в том числе и с помощью мобильных устройств) (53,63% выбрали ответ «отлично», 28,49 – «в целом хорошо»), 10,06 % затруднились ответить, 1,12% респондентов совершенно не устраивают электронные сервисы библиотеки.

В целом хорошо	51	28,49%	У
Удовлетворительно, незначительные недостатки	12	6,70%	У
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2	1,12%	У
Затрудняюсь ответить	18	10,06%	У

ОЦЕНИТЕ УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ БИБЛИОТЕКОЙ (В ТОМ ЧИСЛЕ И С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)



Отлично, все устраивает	53,63%	96
В целом хорошо	28,49%	51
Затрудняюсь ответить	10,06%	18
Удовлетворительно, незначительные недостатки	6,7%	12
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1,12%	2

8. На вопрос «Оцените материально-техническое обеспечение организации» получено 97,77% положительных ответов. Из них 46,93% ответили «отлично», 44,69% – «в целом хорошо», удовлетворительно - 6,15%. «Неудовлетворительно» – 1,12%

ОЦЕНИТЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Ответ	Количество	Процент	Фильтры
Отлично, все устраивает	84	46,93%	У ✖
В целом хорошо	80	44,69%	У ✖
Удовлетворительно, незначительные недостатки	11	6,15%	У ✖
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2	1,12%	У ✖
Затрудняюсь ответить	2	1,12%	У ✖

ОЦЕНИТЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

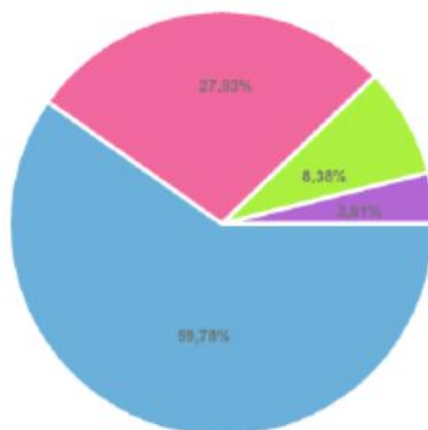


9. Также респондентов попросили оценить доступность библиотеки для людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения. Доступность библиотеки отметили 87,71% (высокая доступность – 59,78%, относительная доступность – - 27,93%). Не ответили на этот вопрос 8,38 % опрошенных.

Недочеты в организации работы библиотеки для людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения отметили 3,91% (7 человек).

Ответ	Количество	Процент	Фильтры
Высокая доступность	107	59,78%	У ✖
Относительная доступность	50	27,93%	У ✖
Есть недочеты в организации работы библиотеки для людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения	7	3,91%	У ✖
Затрудняюсь ответить	15	8,38%	У ✖

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



Высокая доступность	59,78%	107
Относительная доступность	27,93%	50
Затрудняюсь ответить	8,38%	15
Есть недочеты в организации работы библиотеки для людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения	3,91%	7

10. На вопрос «Что положительного вы можете отметить в работе библиотеки?» ответы респондентов распределились следующим образом:

Все вышеперечисленное – 46,93%,

Интересные мероприятия – 17,32%,

Оперативное, качественное обслуживание – 13,97%,

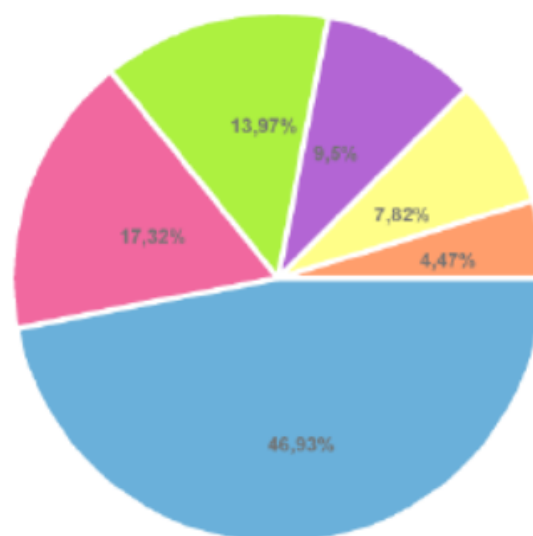
Ориентированность на пожелания читателей – 9,50%,

Доброжелательная атмосфера – 7,82%,

Внедрение инновационных форм работы – 3,91%,

Затрудняюсь ответить – 0,55%.

ЧТО ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ВЫ МОЖЕТЕ ОТМЕТИТЬ В РАБОТЕ
БИБЛИОТЕКИ?



Все вышелечисленное	46,93%	84
Интересные мероприятия	17,32%	31
Оперативное, качественное обслуживание	13,97%	25
Ориентированность на пожелания читателей	9,5%	17
Доброжелательная атмосфера	7,82%	14
Другие ответы	4,47%	8