

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

Анкетирование респондентов проходило с использованием Яндекс Формы в октябре-декабре 2022 года.

Анкетирование доступно по ссылке:

<https://forms.yandex.ru/u/636038bf90fa7ba546b20f1c/>

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 134 человека.

В первом вопросе читателей просили оценить **комфортность условий пребывания в библиотеке**. Вариант «Очень комфортно» выбрали 56, 9% опрошенных, «Комфортно» – 35.8%. В целом условия пребывания в библиотеке считают комфортными 92.7%. Некомфортными считают условия 1,5% опрошенных.

Участники опроса оценили **доброжелательность и вежливость персонала** Камчатской краевой научной библиотеки. 89% опрошенных отметили, что персонал доброжелателен и вежлив, выбрав этот вариант ответа. 6.6% ответили, что персонал не всегда доброжелателен и вежлив. Персонал не доброжелателен и не вежлив по мнению 1.5% опрошенных.

Отвечая на вопрос **«Как вы оцениваете компетентность персонала»**, 86.7% опрошенных продемонстрировали удовлетворенность этим показателем. Из них 76.3% отметили, что персонал компетентен во всех вопросах. «Персонал компетентен, но есть замечания» – такой вариант ответа выбрали 10.4%. 2.2% опрошенных выбрали ответ «Персонал совершенно не компетентен».

Также читателей просили ответить на вопрос о **графике работы библиотеки**. Вариант «полностью устраивает» выбрали 75.05%, в целом устраивает – 20.6%. Не всегда устраивает – 2.2 %. Вариант «Совершенно не устраивает» не был выбран никем. В целом удовлетворенность составляет 95.65%.

В следующем вопросе пользователи оценивали **качество и полноту информации об организации и ее услугах**, размещенной на официальном сайте библиотеки. 86.7% выбрали вариант «Я полностью доволен качеством и полнотой информации», 9.6% – «Я доволен качеством и полнотой информации, но есть замечания».

Отвечая на вопрос «**Оцените качество и полноту информации об организации и ее деятельности, размещенной во внутреннем рекламном пространстве библиотеки**», 91.1% опрошенных оказались довольны качеством и полнотой размещаемой информации. Из них 78.5% выбрали ответ «Я полностью доволен качеством и полнотой информации». 12.6% довольны качеством и полнотой информации, но отмечают недостатки. Совершенно не устраивает качество информации 0%.

В вопросе «**Из каких источников вы получаете информацию о проходящих в библиотеке мероприятиях?**» 27.7% опрошенных выбрали вариант «социальные сети библиотеки», 26.9% – «сайт библиотеки», 12.5% – «СМИ», 12.5% – раздаточные материалы в библиотеке.

Отвечая на вопрос «**Оцените качество и удобство использования электронных ресурсов, размещенных на сайте библиотеки (электронная библиотека, каталоги)**», положительно ответили 94.8% респондентов. Из них полностью довольны качеством электронных ресурсов 74.8% отвечающих, 20% полностью довольны качеством и удобством использования электронных ресурсов, но с незначительными недостатками. Совершенно не устраивает качество электронных ресурсов 0%. Затруднились ответить еще 5.2%.

Оценивая **качество и содержание полиграфических материалов организации**, 83% опрошенных выбрали вариант «Я полностью доволен качеством и содержанием полиграфических материалов», 12.6% – «Я доволен качеством и содержанием материалов, но есть незначительные недостатки». Всего удовлетворены качеством полиграфических материалов 95.6%. 3.7% затруднились с ответом.

92.7% опрошенных удовлетворены **материально-техническим обеспечением библиотеки**. Из них вариант «Я полностью доволен материально-техническим обеспечением организации» выбрали 75.9%, «Я доволен обеспечением организации, но есть незначительные недостатки» – 16.8%. 3.6% отвечающих не удовлетворены обеспечением организации, еще 3.6% затруднились с ответом.

В вопросе «**Оцените доступность библиотеки для людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения**» высокую доступность отметили 90%.

В вопросе «**Что положительного вы можете отметить в работе библиотеки?**» респонденты отметили положительные стороны библиотеки: доброжелательную атмосферу (33.7%), интересные мероприятия (20.5%), оперативное и качественное обслуживание (19.5%), ориентированность на пожелания читателей (12.2%).

В вопросе «**Посоветуете ли вы своим знакомым, друзьям посетить наше учреждение?**» 76.5% респондентов выбрали вариант ответа «точно порекомендую», «скорее порекомендую» – 20.6% опрошенных. Положительно ответили в этом вопросе 97.1% опрошенных.

Последний вопрос касался **возраста опрашиваемых**. Ответы распределились следующим образом:

УКАЖИТЕ ВАШ ВОЗРАСТ



Ответов 134

Исходя из подсчета по формуле (количество положительных ответов : количество вопросов *100%), **показатель удовлетворенности составил 93%.**