

Мониторинг 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 с 27 августа по 20 ноября 2018 г.

За этот период было собрано 182 ответа.

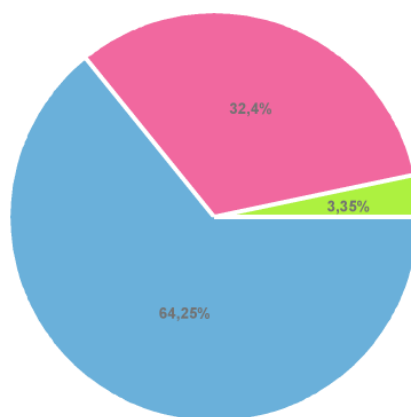
Всего респондентам задали 15 вопросов.

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 УСЛОВИИ ПРЕБЫВАНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ



наверх

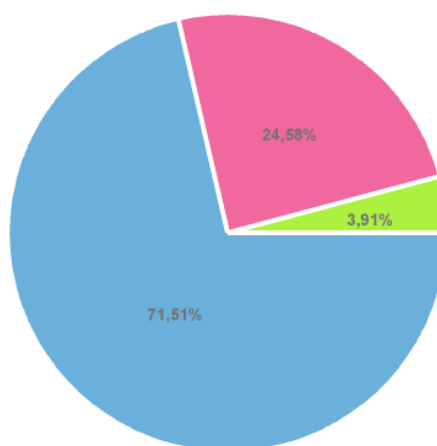
Отлично, все устраивает	64,25%	115
В целом хорошо	32,4%	58
Другие ответы	3,35%	6

96,09% респондентов высоко оценили **доброжелательность и вежливость персонала** (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?



верх

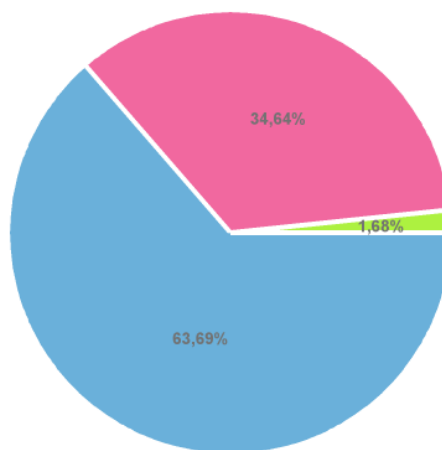
Отлично, все устраивает	71,51%	128
В целом хорошо	24,58%	44
Другие ответы	3,91%	7

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

3. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА?

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

КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА?



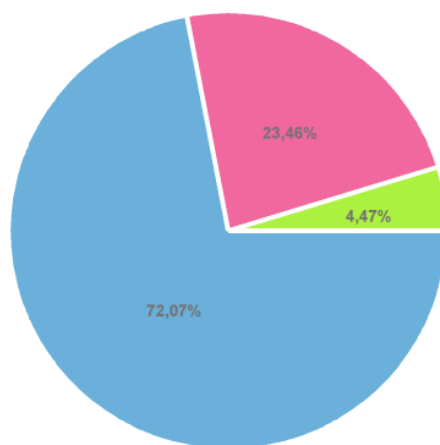
Отлично, все устраивает	63,69%	114
В целом хорошо	34,64%	62
Другие ответы	1,68%	3

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%	▼ ☒
В целом хорошо	42	23,46%	▼ ☒
Не всегда устраивает	5	2,79%	▼ ☒
Совершенно не устраивает	2	1,12%	▼ ☒
Затрудняюсь ответить	1	0,56%	▼ ☒

НАСКОЛЬКО ВАС УСТРАИВАЕТ ГРАФИК РАБОТЫ БИБЛИОТЕКИ?



ерх

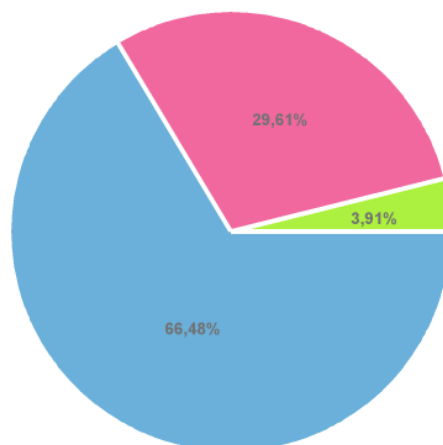
Отлично, очень удобно	72,07%	129
В целом хорошо	23,46%	42
Другие ответы	4,47%	8

В вопросе «Оцените качество и полноту информации об организации и ее деятельности, размещенной во внутреннем рекламном пространстве библиотеки» 66,48% поставили отметку «отлично, все устраивает». 29,61% поставили оценку «в целом хорошо». Всего положительную оценку поставили 96,09%: 2,79% отметили незначительные недостатки в качестве информации.

СТАТИСТИКА

Ответ	Количество	Процент	Фильтры
Отлично, все устраивает	119	66,48%	▼ ⌘
В целом хорошо	53	29,61%	▼ ⌘
Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2,79%	▼ ⌘
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0,00%	▼ ⌘
Затрудняюсь ответить	2	1,12%	▼ ⌘

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



к

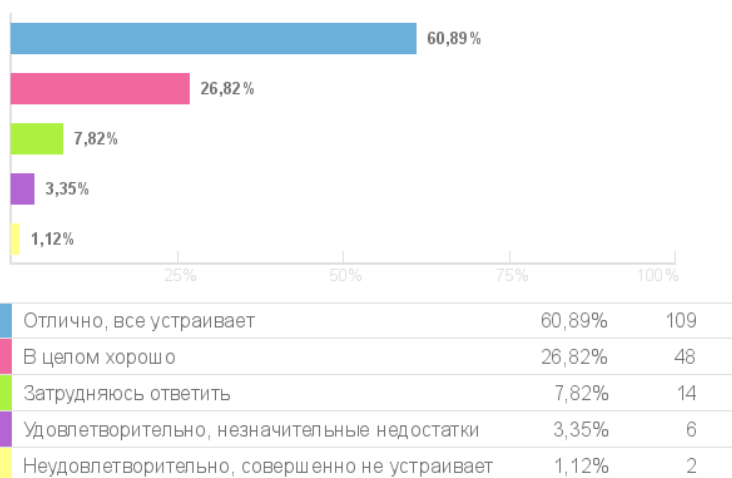
Отлично, все устраивает	66,48%	119
В целом хорошо	29,61%	53
Другие ответы	3,91%	7

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%	🔼 🗑️
В целом хорошо	48	26,82%	🔼 🗑️
Удовлетворительно, незначительные недостатки	6	3,35%	🔼 🗑️
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2	1,12%	🔼 🗑️
Затрудняюсь ответить	14	7,82%	🔼 🗑️

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



x

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%

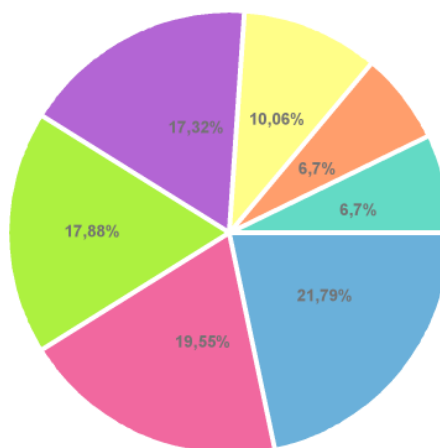
Затрудняюсь ответить – 1,12%

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?



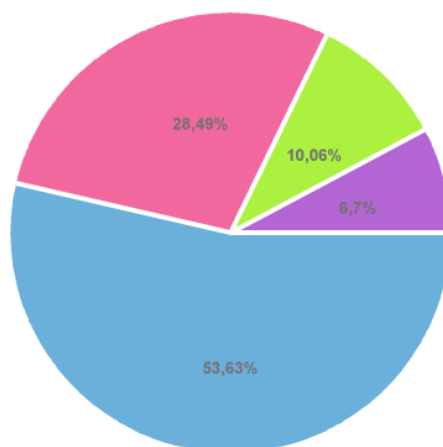
Социальные сети	21,79%	39
Сайт библиотеки	19,55%	35
Радио, телевидение, газеты	17,88%	32
Раздаточные материалы в библиотеке	17,32%	31
Афиши	10,06%	18
От знакомых	6,7%	12
Другие ответы	6,7%	12

верх

82,12% отмечают удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой (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%	🔍 🗑️
Удовлетворительно, незначительные недостатки	12	6,70%	🔍 🗑️
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2	1,12%	🔍 🗑️
Затрудняюсь ответить	18	10,06%	🔍 🗑️

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

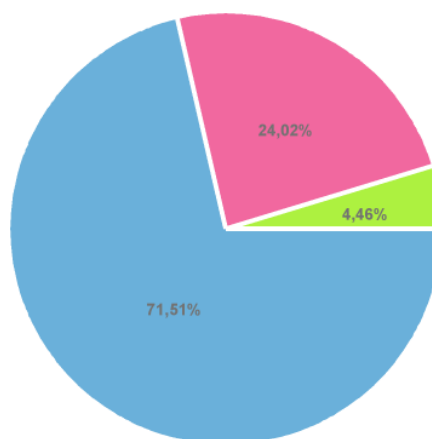
x

95,53% положительно оценили **качество и содержание полиграфических материалов организации** (71,51% выбрали ответ «отлично, 24,02% поставили отметку «хорошо»). По мнению 2,23%, качество полиграфии в библиотеке имеет незначительные недостатки.

9. ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО И СОДЕРЖАНИЕ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Ответ	Количество	Процент	Фильтры
Отлично, все устраивает	128	71,51%	🔍 🗑️
В целом хорошо	43	24,02%	🔍 🗑️
Удовлетворительно, незначительные недостатки	4	2,23%	🔍 🗑️
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0,00%	🔍 🗑️
Затрудняюсь ответить	4	2,23%	🔍 🗑️

ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО И СОДЕРЖАНИЕ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ



рх

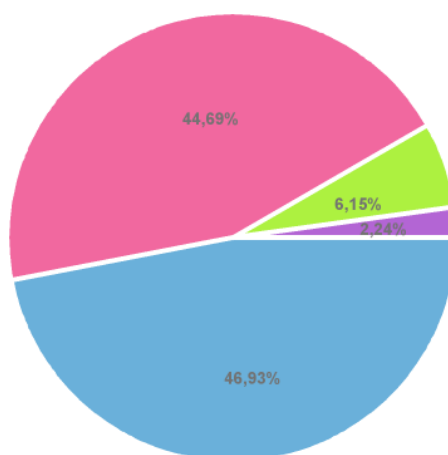
Отлично, все устраивает	71,51%	128
В целом хорошо	24,02%	43
Другие ответы	4,46%	8

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%

10. ОЦЕНИТЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

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

ОЦЕНИТЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ



Отлично, все устраивает	46,93%	84
В целом хорошо	44,69%	80
Удовлетворительно, незначительные недостатки	6,15%	11
Другие ответы	2,24%	4

При ответе на вопрос «С какими проблемами из нижеперечисленных вы столкнулись в библиотеке?» мнения респондентов разделились:

Все устраивает, ни с чем из перечисленного не сталкивался(-ась) – 65,92%

Затрудняюсь ответить – 12,29%

Отсутствие нужной литературы – 8,38%

Отсутствие зон отдыха – 6,15%

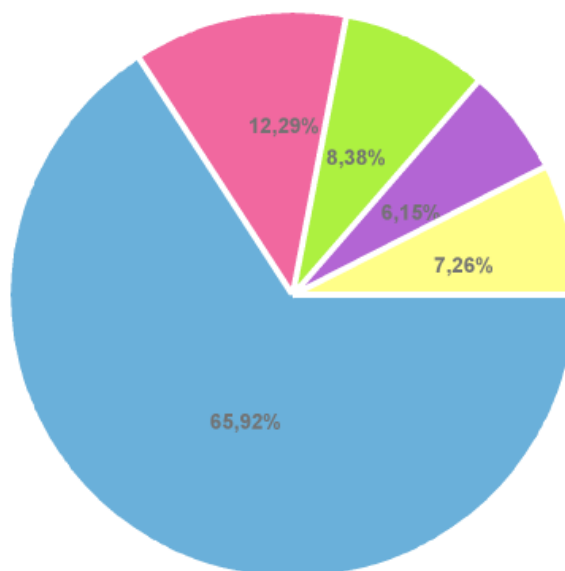
Нехватка рабочих мест, оборудованных компьютерами – 2,79%






Отсутствие комфортных условий – 2,23%

Негде отсканировать документ, сделать копию – 1,68%

Плохая работа гардероба – 0,56%

С КАКИМИ ПРОБЛЕМАМИ ИЗ НИЖЕПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ВЫ СТОЛКНУЛИСЬ В БИБЛИОТЕКЕ?



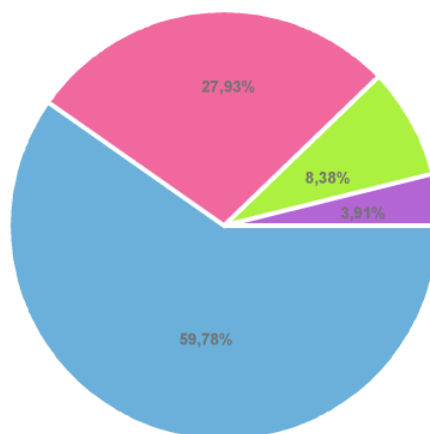
	Все устраивает, ни с чем из перечисленного не сталкивался(-ась)	65,92%	118
	Затрудняюсь ответить	12,29%	22
	Отсутствие нужной литературы	8,38%	15
	Отсутствие зон отдыха	6,15%	11
	Другие ответы	7,26%	13

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

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

верх

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%,

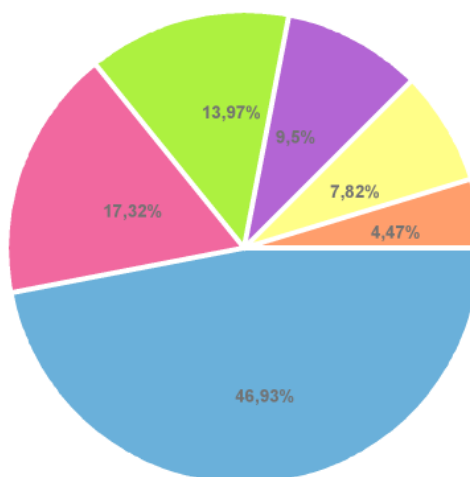
ориентированность на пожелания читателей – 9,50%,

доброжелательная атмосфера – 7,82%,

внедрение инновационных форм работы – 3,91%,

Затрудняюсь ответить – 0,55%.

ЧТО ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ВЫ МОЖЕТЕ ОТМЕТИТЬ В РАБОТЕ БИБЛИОТЕКИ?



Все вышеперечисленное	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



Комментарий респондентов:

Доброжелательная атмосфера, ориентированность на пожелание читателей, интересные мероприятия 🗳️ 🗑️

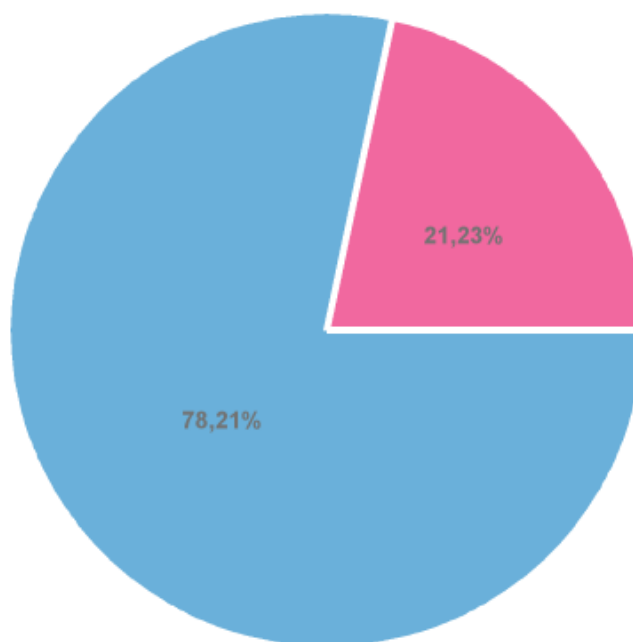
Могу отметить все 🗳️ 🗑️


НИЧЕГО 🗳️ 🗑️

Предпоследним в опросе был вопрос «**Посоветуете ли вы своим знакомым, друзьям посетить наше учреждение?**».

99,44% ответили положительно. (78,21% точно порекомендуют, 21,23% скорее порекомендуют). 0,56% (1 человек) выбрали ответ «точно не порекомендую».

ПОСОВЕТУЕТЕ ЛИ ВЫ СВОИМ ЗНАКОМЫМ, ДРУЗЬЯМ ПОСЕТИТЬ НАШЕ УЧРЕЖДЕНИЕ?



	Точно порекомендую	78,21%	140
	Скорее порекомендую	21,23%	38
	Точно не порекомендую	0,56%	1



В заключение респондентов попросили **указать возраст**. В опросе приняли участие читатели библиотеки в возрасте:

46-55 лет – 27,93%

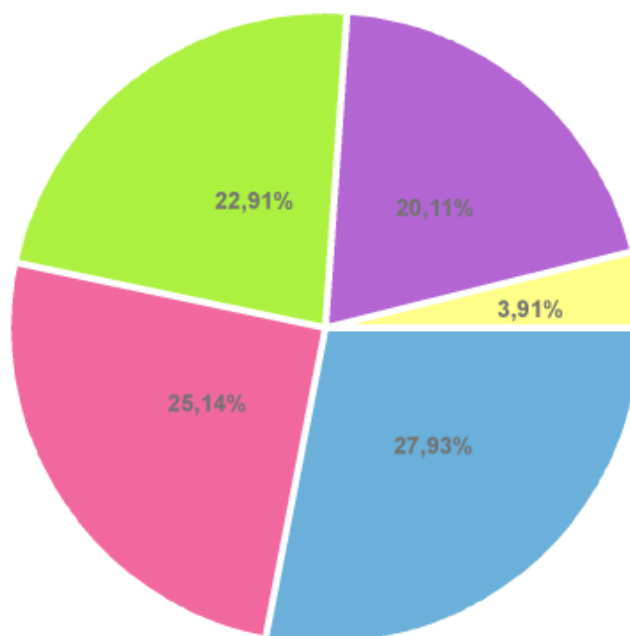
старше 55 лет – 25,14%

31-45 лет – 22,91%

18-30 лет – 20,11%

до 18 лет – 3,91%

УКАЖИТЕ ВАШ ВОЗРАСТ



46-55 лет	27,93%	50
Старше 55 лет	25,14%	45
31-45 лет	22,91%	41
18-30 лет	20,11%	36
До 18 лет	3,91%	7