

Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг МБУ «МИБС»

Опрос проводился с декабря 2017 года по декабрь 2018 года в режиме он-лайн на сайте МБУ «МИБС». Участвовало 376 пользователей. Из них мужчин - 34,6%, женщин 65,4%.

95,7% респондентов остались удовлетворены условиями доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, территориальное расположение). И только 53,5% опрошенных считают учреждения МБУ «МИБС» доступными для потребителей с ограниченными возможностями здоровья (в том числе для детей-инвалидов).

69,1% опрошенных довольны условиями, в которых предоставляются услуги (комфортность помещения, освещение, удобство мест общего пользования и пр.).

Почти всех (91,2%) устраивает открытость и доступность информации в библиотеках (наличие информационных стендов, буклетов и пр.). При этом только 67,6% удовлетворены открытостью и доступностью аналогичной информации в электронной форме (на сайте МБУ «МИБС», сайте Управления культуры и других информационных системах). Так как почти 30% респондентов затруднилось ответить на этот вопрос, можно говорить о низкой медиа-грамотности пользователей библиотек.

На вопрос «Имеют ли сотрудники учреждения достаточную компетентность, профессионализм или навыки для предоставления качественных услуг» подавляющее большинство опрошенных (93,4%) ответило положительно.

85,1% посетителей библиотек устраивает разнообразие услуг, предоставляемых пользователям (репертуар, формы проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.).

Качеством предоставленных услуг довольны 93,9% пользователей.

Отвечая на вопрос «Какой именно услуги не хватает», чаще всего читатели жалуются на отсутствие новой литературы и периодических изданий.

46% затруднились ответить на вопрос «Устраивает ли порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения?». Вероятно, стоит подробнее разъяснять данную информацию при записи читателей в библиотеку.

Подготовила:

Е. Э. Протопова, гл. специалист по библ. маркетингу,

28.12.2018