

Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг МБУ «МИБС»

Опрос проводился с февраля 2019 года по декабрь 2019 года в режиме он-лайн на сайте МБУ «МИБС». Участвовало 697 пользователей. Из них мужчин - 35,3 %, женщин - 64,7%.

90,7 % респондентов остались удовлетворены условиями доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, территориальное расположение). И только 30,1 % опрошенных считают учреждения МБУ «МИБС» доступными для потребителей с ограниченными возможностями здоровья (в том числе для детей-инвалидов).

63,3 % опрошенных довольны условиями, в которых предоставляются услуги (комфортность помещения, освещение, удобство мест общего пользования и пр.).

Большинство (87,9%) устраивает открытость и доступность информации в библиотеках (наличие информационных стендов, буклетов и пр.). При этом чуть меньше - 69,4% респондентов удовлетворены открытостью и доступностью аналогичной информации в электронной форме (на сайте МБУ «МИБС», сайте Управления культуры и других информационных системах). Так как 26,1 % респондентов затруднилось ответить на этот

вопрос, можно говорить о всё ещё низкой медиаграмотности пользователей библиотек.

На вопрос «Имеют ли сотрудники учреждения достаточную компетентность, профессионализм или навыки для предоставления качественных услуг» подавляющее большинство опрошенных (94,7%) ответило положительно.

82,5 % 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 90,2% пользователей.

Отвечая на вопрос «Какой именно услуги не хватает», чаще всего читатели жалуются на отсутствие новой литературы и периодических изданий. Также читателям не достаёт компьютеров, услуг фотопечати и цветной печати, а также не устраивает освещение и мебель в библиотеках.

43,2 % 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.

Абсолютное большинство (93,1 %) посетителей готово рекомендовать библиотеку родственникам и знакомым.

Подготовила: Е. Э. Протопопова, гл. специалист по библ.
маркетингу, 20.12.2019