

Оценка качества предоставляемых услуг МБУК «Ленинградская межпоселенческая библиотека»

В период с 10 по 25 августа 2017 года МБУК «Ленинградская межпоселенческая библиотека» провела независимую оценку качества предоставляемых услуг учреждением.

В исследовании приняло участие 100 респондентов. В результате анализа данных мониторинга выяснилось, что 85% опрошенных удовлетворены доступностью и актуальностью информации о деятельности библиотеки, 14 % - удовлетворены с незначительными нареканиями (диаграмма 1.).

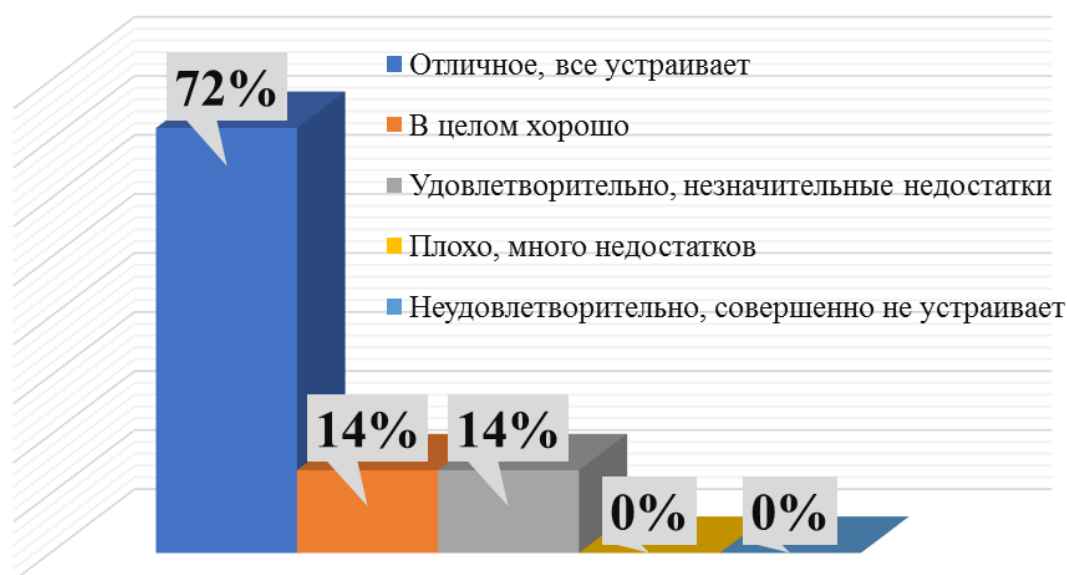


Диаграмма №1. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

Согласно данным анкетирования 82% опрошенных читателей удовлетворены условиями пребывания в библиотеке, 18 % - удовлетворены с незначительными нареканиями (диаграмма 2.)

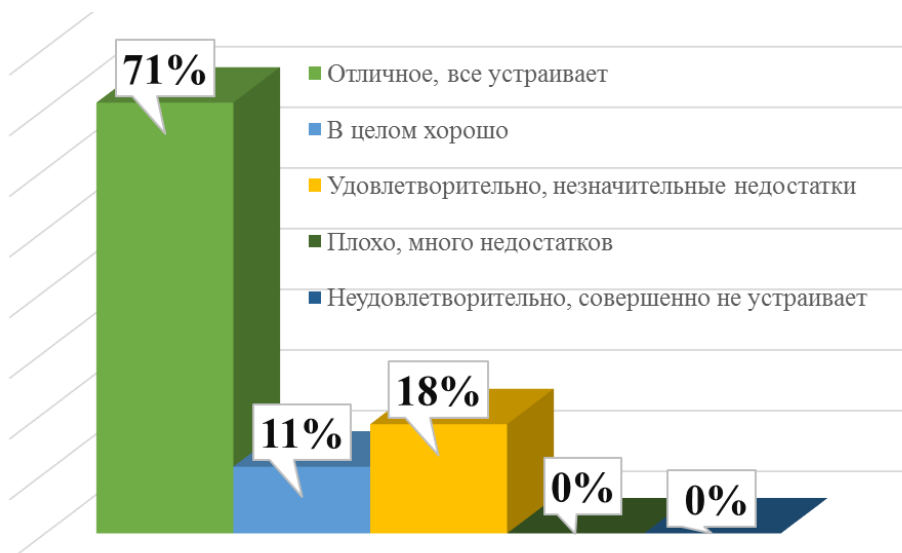


Диаграмма № 2. Комфортность условий пребывания в организации культуры

Результаты исследования показали, что 100% респондентов удовлетворены предоставляемыми библиотекой дополнительными услугами и доступностью их получения (диаграмма 3.); 100% опрошенных отметили, что удовлетворены удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми МБУК «Ленинградская межпоселенческая библиотека».

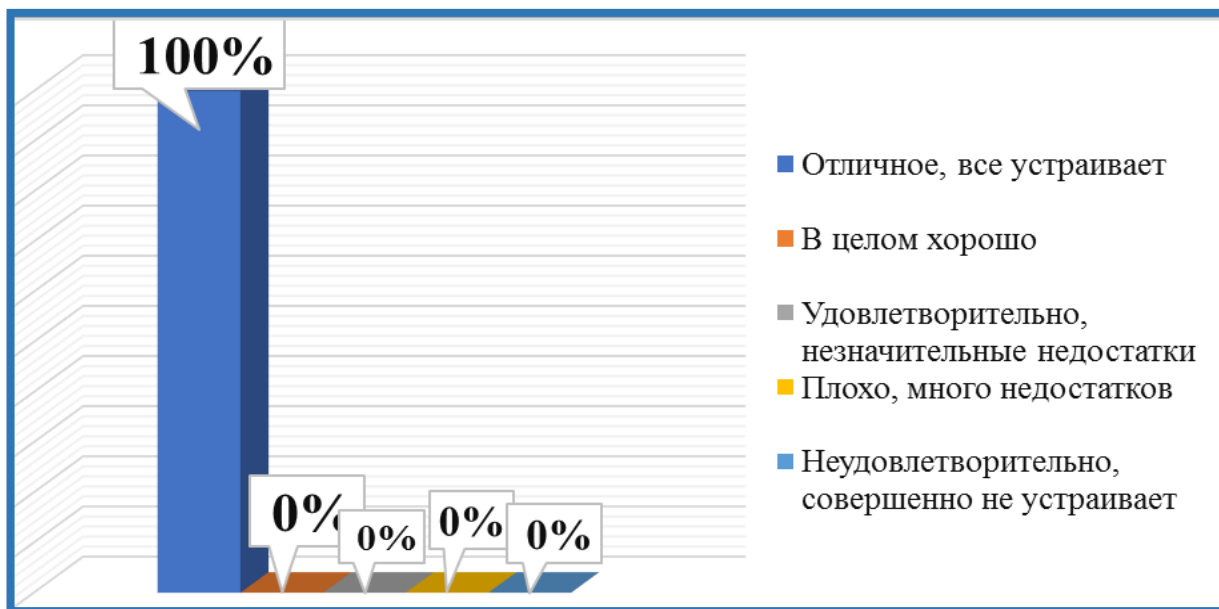


Диаграмма № 3. Дополнительные услуги и доступность их получения

Согласно анкетам мониторинга 100% опрошенных читателей библиотеки удовлетворены удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми МБУК «Ленинградская межпоселенческая библиотека» (диаграмма 4.).

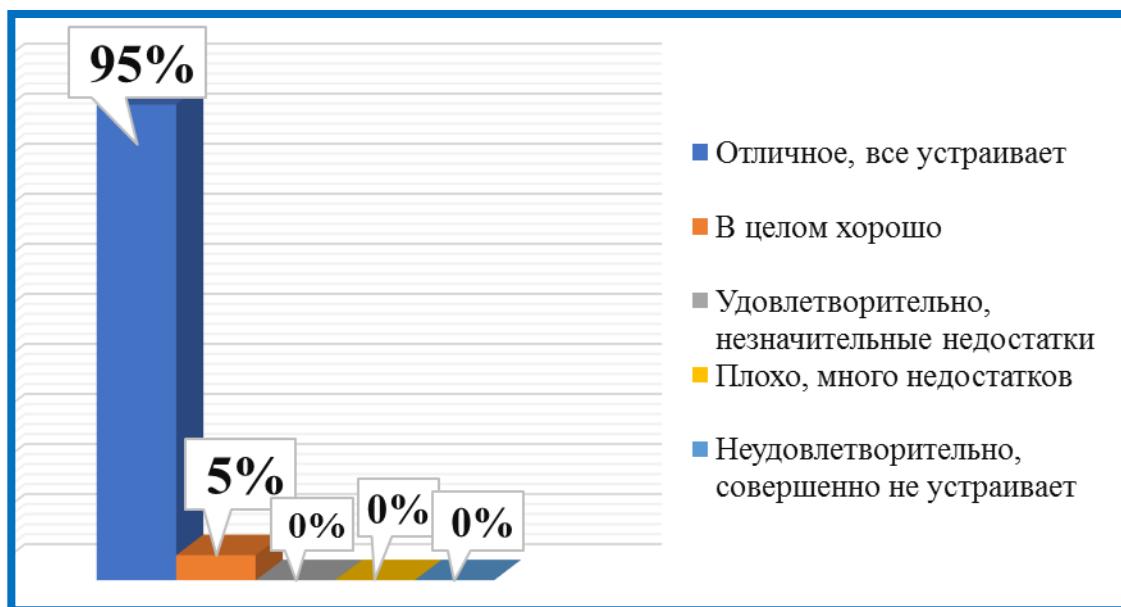


Диаграмма № 4. Удовлетворенность удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры.

На вопрос «Удобство графика работы организации культуры» 100% опрошенных ответили - «Отличное, все устраивает».

Ответы на вопросы раздела 6 «Доступность услуг для инвалидов» распределились следующим образом:

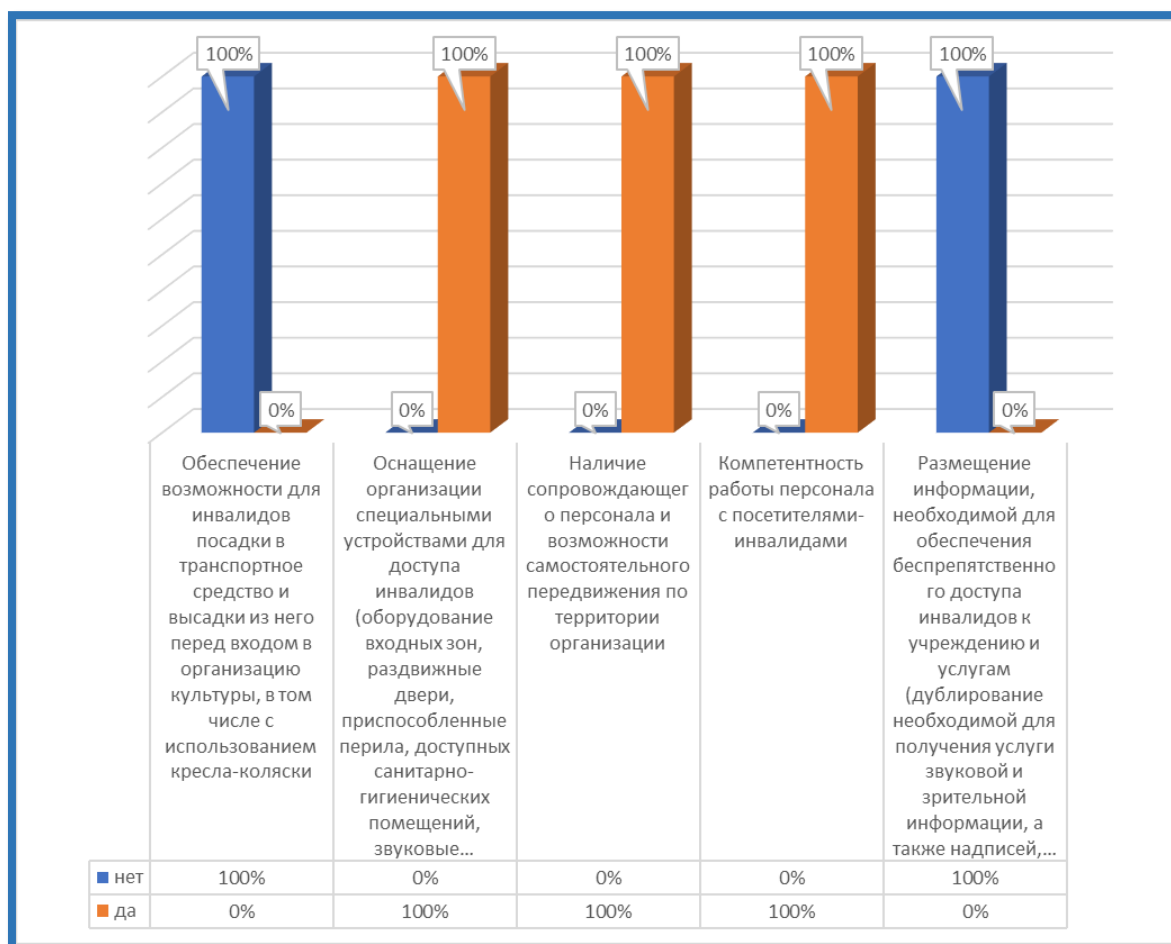


Диаграмма № 6. «Доступность услуг для инвалидов»

Результат мониторинга показал, что 100% респондентов удовлетворены режимом работы МБУК «Ленинградская межпоселенческая библиотека». 100% опрошенных пользователей удовлетворены работой персонала библиотеки (диаграммы 7, 8).

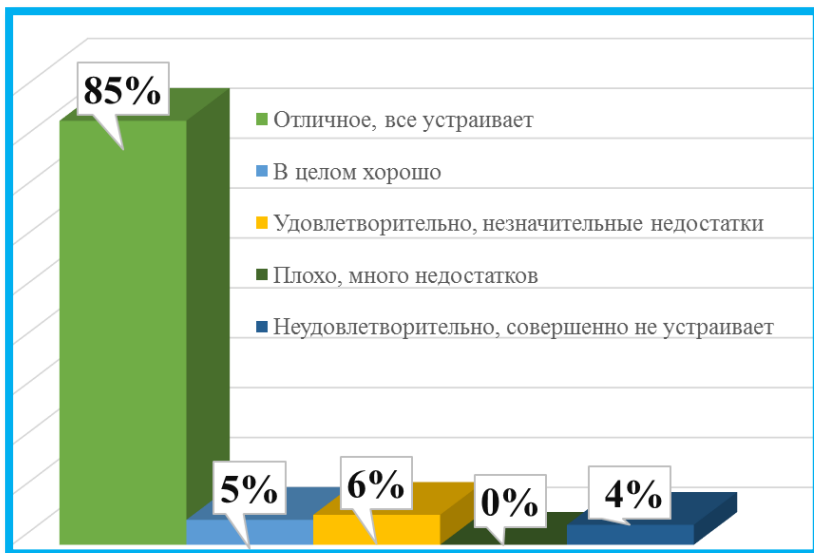


Диаграмма № 7. Доброжелательность и вежливость персонала организации



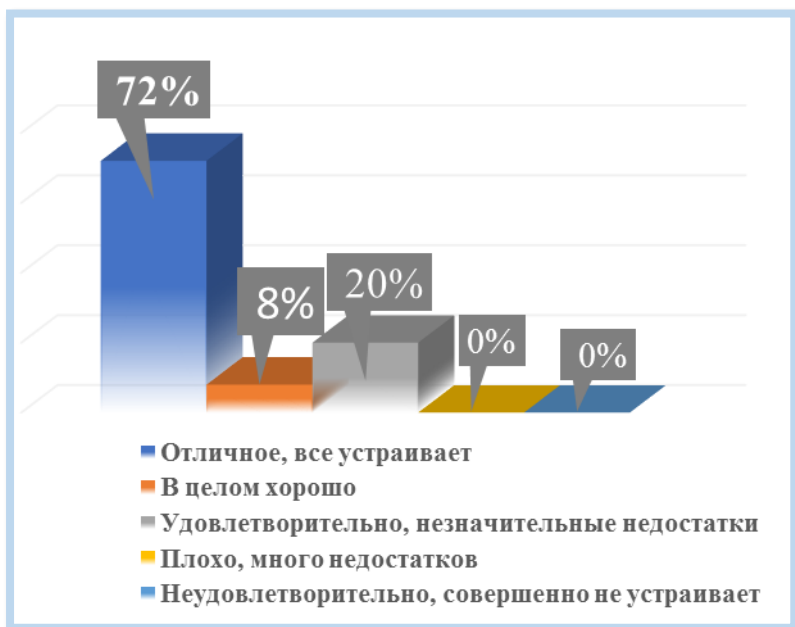
Диаграмма № 8. Компетентность персонала организации культуры

90% респондентов удовлетворены качеством предоставляемых услуг МБУК «Ленинградская межпоселенческая библиотека» (диаграмма 9.); 6% - удовлетворены с небольшими нареканиями; 4% опрошенных не удовлетворены качеством предоставляемых услуг библиотекой.



*Диаграмма № 9.
Удовлетворенность
качеством оказания
услуг организацией
культуры в целом*

Согласно полученным данным 80% опрошенных читателей удовлетворены материально-техническим обеспечением Ленинградской межпоселенческой библиотеки (диаграмма 10.); 20% - отметили незначительные недостатки.



*Диаграмма № 10.
Удовлетворительность
материально-
техническим
обеспечением
организации культуры*

Что касается удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности МБУК «ЛМБ», размещенной на официальном сайте библиотеки в сети «Интернет», то 100% опрошенных ответили, что удовлетворены качеством представленной информации.

Также анализ анкет показал, что 100% респондентов удовлетворены качеством и содержанием полиграфических материалов библиотеки.



*Диаграмма № 11.
Удовлетворенность
качеством и
содержанием
полиграфических
материалов организации*