

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 сентябре 2026 года.

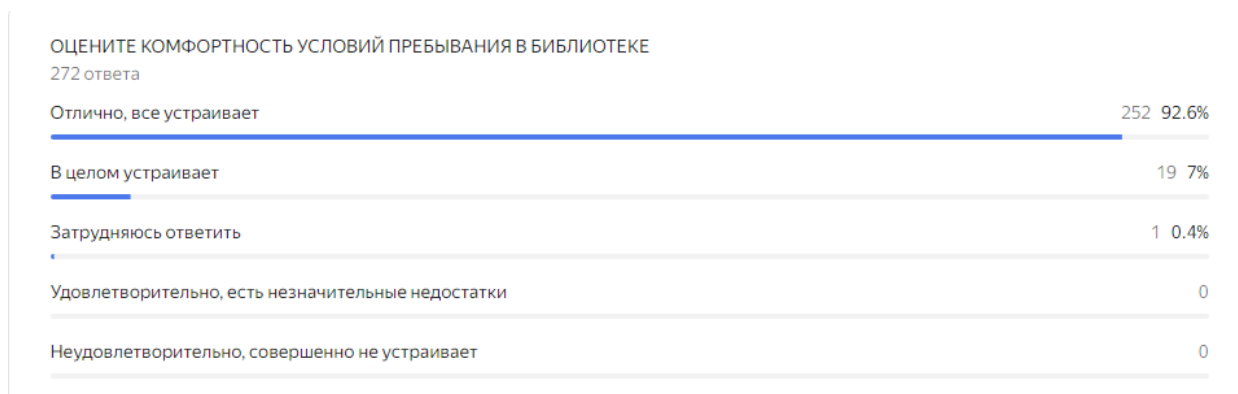
Анкетирование было доступно по ссылке:

<https://forms.yandex.ru/u/67513fd3d0468885711223ee/success/?page=15&akey=8249a80717c56e1e0d92da621b4cf437a08271fa>

Опрашиваемым было предложено 15 вопросов, касающихся оценки качества предоставляемых услуг, из них один вопрос, определяющий возрастные рамки опрашиваемых, он выходит за пределы выявления удовлетворенности качеством оказания услуг.

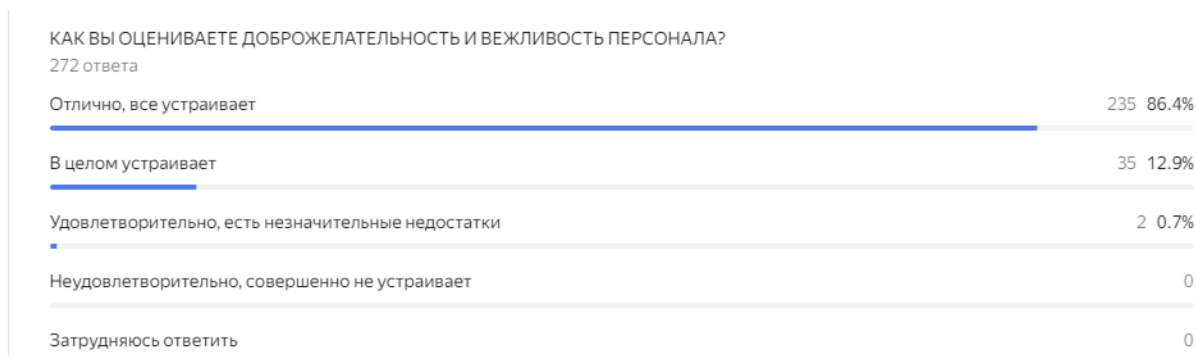
В анкетировании приняли участие 272 чел.

В первом вопросе читателей просили оценить **комфортность условий пребывания в библиотеке**. Вариант «Отлично, все устраивает» выбрали 92,6% опрошенных, «В целом устраивает» – 6,7%. В целом условия пребывания в библиотеке считают комфортными 99,3%. Некомфортными считают условия 0 опрошенных.

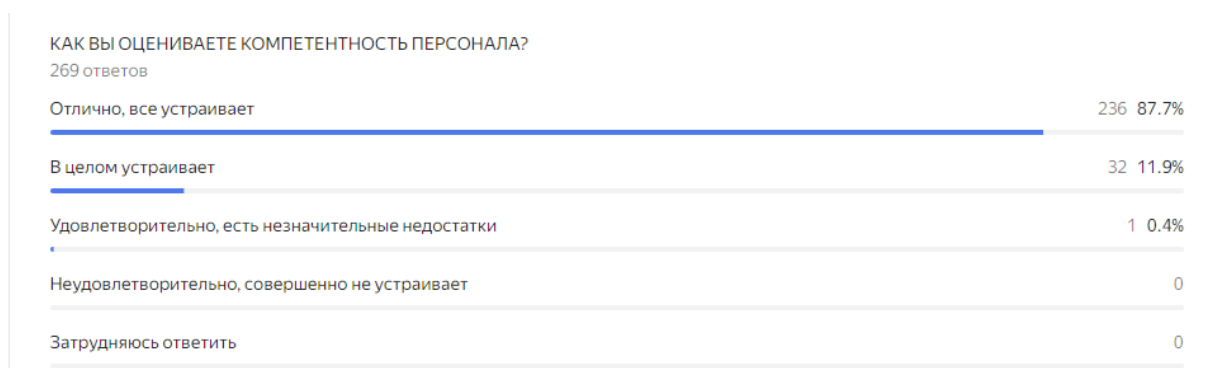


Участники опроса оценили **доброжелательность и вежливость персонала** Камчатской краевой научной библиотеки. 86.4% опрошенных отметили, что персонал доброжелателен и вежлив, выбрав этот вариант ответа. 12,9%

ответили «В целом устраивает». Персонал не доброжелателен и не вежлив по мнению 0 опрошенных.



Отвечая на вопрос «**Как вы оцениваете компетентность персонала**», 100% опрошенных продемонстрировали удовлетворенность этим показателем. Из них 87,7% отметили, что персонал компетентен во всех вопросах. «Удовлетворительно, есть недостатки» – такой вариант ответа выбрали 0,4%. 0 опрошенных выбрали ответ «Персонал совершенно не компетентен».



Также читателей просили ответить на вопрос о **графике работы библиотеки**. Вариант «полностью устраивает» выбрали 92,5%, в целом устраивает – 6,4%. «Удовлетворительно» – 1,1 %. Вариант «Совершенно не устраивает» не был выбран никем. В целом удовлетворенность составляет 98.9%.

УСТРАИВАЕТ ЛИ ВАС ГРАФИК РАБОТЫ БИБЛИОТЕКИ?

267 ответов

Полностью устраивает	247	92.5%
В целом устраивает	17	6.4%
Удовлетворительно	3	1.1%
Совершенно не устраивает	0	

В следующем вопросе пользователи оценивали **качество и полноту информации об организации и ее услугах**, размещенной на официальном сайте библиотеки. 92,1% выбрали вариант «Отлично, все устраивает», 7,5% – «В целом устраивает».

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

267 ответов

Отлично, все устраивает	246	92.1%
В целом устраивает	20	7.5%
Удовлетворительно, есть незначительные недостатки	1	0.4%
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
Затрудняюсь ответить	0	

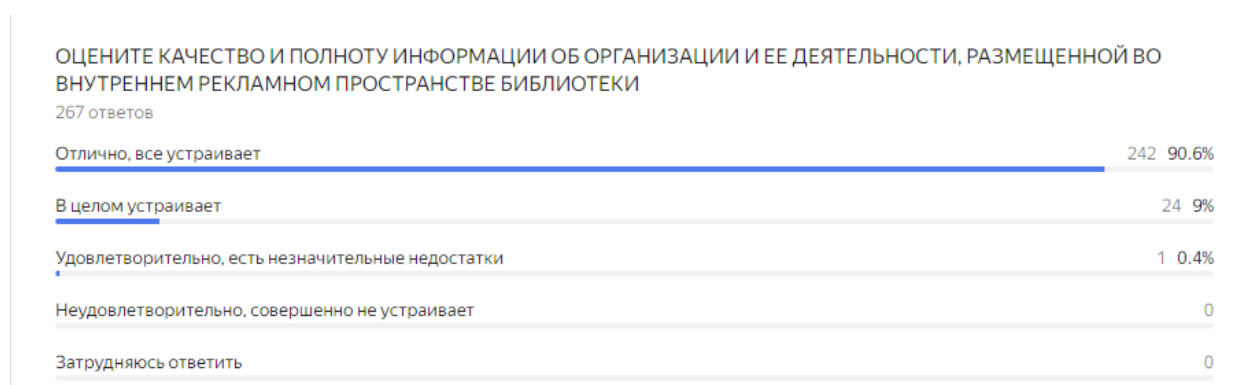
В вопросе «**Из каких источников вы получаете информацию о проходящих в библиотеке мероприятиях?**» 65,1% ответили «сайт библиотеки», 14,1% опрошенных выбрали вариант «социальные сети библиотеки», 4,3% – «СМИ», 7,8% – раздаточные материалы в библиотеке.

ИЗ КАКИХ ИСТОЧНИКОВ ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПРОХОДЯЩИХ В БИБЛИОТЕКЕ МЕРОПРИЯТИЯХ?

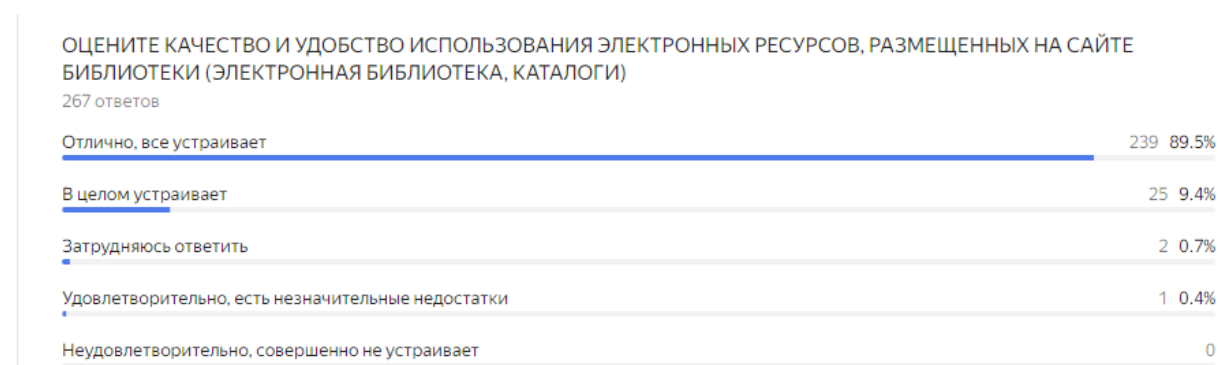
255 ответов

Сайт библиотеки	166	65.1%
Социальные сети библиотеки	36	14.1%
Раздаточные материалы в библиотеке	20	7.8%
Радио, телевидение, газеты	11	4.3%
Афиши	10	3.9%
От знакомых	9	3.5%
Не могу найти информацию о мероприятиях библиотеки	1	0.4%
Затрудняюсь ответить	1	0.4%
Другое	1	0.4%

Отвечая на вопрос **«Оцените качество и полноту информации об организации и ее деятельности, размещенной во внутреннем рекламном пространстве библиотеки»**, 99,6 % опрошенных оказались довольны качеством и полнотой размещаемой информации. Из них 90,6% выбрали ответ «Отлично, все устраивает». 9%– «В целом устраивает». Совершенно не устраивает качество информации 0 человек.



Отвечая на вопрос **«Оцените качество и удобство использования электронных ресурсов, размещенных на сайте библиотеки (электронная библиотека, каталоги)»**, положительно ответили 98,9% респондентов. Из них полностью довольны качеством электронных ресурсов 89.5% отвечающих, 9,4% выбрали вариант «В целом устраивает».



Оценивая **качество и содержание полиграфических материалов организации**, 87,9% опрошенных выбрали вариант «Отлично, все устраивает», 10,6% – «В целом устраивает». Всего удовлетворены качеством полиграфических материалов 98,8%.

ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО И СОДЕРЖАНИЕ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ

264 ответа

Отлично, все устраивает	232	87.9%
В целом устраивает	28	10.6%
Затрудняюсь ответить	3	1.1%
Удовлетворительно, незначительные недостатки	1	0.4%
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	

94,9% опрошенных удовлетворены материально-техническим обеспечением библиотеки. Из них вариант «Отлично, все устраивает» выбрали 82,4%, «В целом устраивает» – 11,4%. 0,4% отвечающих не удовлетворены обеспечением организации, еще 0,4% затруднились с ответом.

ОЦЕНИТЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

272 ответа

Отлично, все устраивает	229	84.2%
В целом устраивает	31	11.4%
Удовлетворительно, незначительные недостатки	10	3.7%
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1	0.4%
Затрудняюсь ответить	1	0.4%

В вопросе «Оцените доступность библиотеки для людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения» высокую доступность отметили 98,5%.

ОЦЕНИТЕ ДОСТУПНОСТЬ БИБЛИОТЕКИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ

267 ответов

Высокая доступность	263	98.5%
Другое	4	1.5%

В вопросе «Что положительного вы можете отметить в работе библиотеки?» респонденты отметили положительные стороны библиотеки: доброжелательную атмосферу (16,4%), интересные мероприятия (19.5%), оперативное и качественное обслуживание (16,4%), ориентированность на пожелания читателей (7%).

ЧТО ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ВЫ МОЖЕТЕ ОТМЕТИТЬ В РАБОТЕ БИБЛИОТЕКИ?

256 ответов

Все варианты	85	33.2%
Интересные мероприятия	50	19.5%
Доброжелательная атмосфера	48	18.8%
Оперативное, качественное обслуживание	42	16.4%
Ориентированность на пожелания читателей	18	7%
Внедрение инновационных форм работы	13	5.1%

В вопросе «**Посоветуете ли вы своим знакомым, друзьям посетить наше учреждение?**» 95,6% респондентов выбрали вариант ответа «точно порекомендую», «скорее порекомендую» – 4,4% опрошенных. Положительно ответили в этом вопросе 100% опрошенных.

ПОСОВЕТУЕТЕ ЛИ ВЫ СВОИМ ЗНАКОМЫМ, ДРУЗЬЯМ ПОСЕТИТЬ НАШЕ УЧРЕЖДЕНИЕ?

272 ответа

Точно порекомендую	260	95.6%
Скорее порекомендую	12	4.4%
Скорее не порекомендую	0	
Точно не порекомендую	0	
Затрудняюсь ответить	0	

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

УКАЖИТЕ ВАШ ВОЗРАСТ

272 ответа

31-45 лет	84	30.9%
46-55 лет	60	22.1%
Старше 55 лет	46	16.9%
18-30 лет	45	16.5%
До 18 лет	37	13.6%

Исходя из подсчета по формуле (количество положительных ответов : количество вопросов *100%), **показатель удовлетворенности составил 96,6%.**