

СПб ГБУ «ЦБС Кронштадтского района»

Аналитическая справка
о результатах опроса посетителей Кронштадтской Морской библиотеки,
Библиотечно-культурного центра «Батискаф»
и филиала №2 «Библиотеки семейного чтения»
в 1 полугодии 2024 года на предмет качества оказываемых услуг

В 2024 году в библиотеках проводилось анкетирование посетителей библиотек, целью которого было выявить удовлетворённость качеством обслуживания и оценить полноту и доступность информации о деятельности библиотек. Опрос проводился анонимно через анкету на сайте, а также в краткой форме непосредственно в библиотеках после получения услуги.

В «живом» анкетировании приняло участие 921 респондент, 98,1% участников опроса в целом положительно оценили качество предоставления услуг. В анкетировании на сайте приняли участие 96 человек, в *гендерном отношении*: 70 человек (72,7%) составили женщины, 26 человек (27,3%) — мужчины.

Возраст опрошенных варьируется от 14 до 55 и старше. Большинство опрошенных — люди молодого и среднего возраста.

В процентном отношении возрастные группы выглядят следующим образом:

14 - 35 лет – 32 человека (33,3%),

36 -55 лет – 64 человека (66,7%),

1) На вопрос анкеты «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на информационном стенде в помещении библиотеки? были получены ответы:

- да, удовлетворен ответило 93 человека (97,1%),
- скорее удовлетворен ответило 7 человек (2,9%),
- скорее не удовлетворен ответило 0 человек (%),
- нет, не удовлетворен ответило 0 человек (%),
- затрудняюсь ответить ответило 0 человек (%).

Таким образом, все респонденты положительно оценили полноту и доступность информации о деятельности библиотек, размещенной на информационных стендах в помещении библиотек.

2) На вопрос «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки на официальном сайте организации и в группе в социальной сети ВК?» были получены ответы:

- да, удовлетворен ответило 90 человек (94,6%),
- скорее удовлетворен ответил 1 человек (1,4%),
- скорее не удовлетворен ответило 2 человек (2%),
- нет, не удовлетворен ответило 0 человек (0%),
- затрудняюсь ответить ответило 2 человека (2%).

Таким образом, 91 человек (96%) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотек на официальном сайте организации и в группах в социальной сети ВК.

3) На вопрос «Удовлетворены ли Вы обеспечением в библиотеке комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций) были получены ответы:

- да, удовлетворен ответило 89 человек (92,7%),
- скорее удовлетворен ответило 3 человека (3,1%),
- скорее не удовлетворен ответило 4 человека (4,1%),
- нет, не удовлетворен ответило 0 человек (%),
- затрудняюсь ответить ответило 4 человека (4,1%).

Таким образом, 92 человека (95,8%) удовлетворены обеспечением в библиотеках комфортных условий для предоставления услуг.

4) На вопрос «Удовлетворены ли Вы возможностью получения услуги удаленно (по телефону, на официальном сайте, в социальной сети ВКонтакте): продление взятой на дом литературы, бронирование книги, информация о наличии издания в фонде библиотеки, информация о проведении мероприятия, режима работы и т.д.» были получены ответы:

- да, удовлетворен ответило 93 человека (97,3%),
- скорее удовлетворен ответило 3 человека (2,7%),
- скорее не удовлетворен ответило 0 человека (%),
- нет, не удовлетворен ответило 0 человек (%),
- затрудняюсь ответить ответило 0 человека (%).

Таким образом, результат анализа показателя, характеризующего удовлетворенность возможностью получения услуги удаленно, выявил высокий уровень показателя – 96 человек (100%).

5) На вопрос «Удовлетворены ли Вы временем ожидания предоставления информационно-библиотечной услуги?» были получены ответы:

- да, удовлетворен ответило 92 человека (96,6%),
- скорее удовлетворен ответило 3 человека (2,2%),
- скорее не удовлетворен ответило 0 человек (%),
- нет, не удовлетворен ответило 0 человек (%),
- затрудняюсь ответить ответило 1 человек (1,1%).

Таким образом, в результате опроса респондентов выявлено, что уровень удовлетворенности временем ожидания предоставления информационно-библиотечной услуги является высоким и составляет 95 человек (99,8%).

6) На вопрос «Удовлетворены ли Вы оборудованием территории, прилегающей к библиотеке, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации)» были получены ответы:

- да, удовлетворен ответило 80 человек (83,6%),
- скорее удовлетворен ответило 0 человек (0%),
- скорее не удовлетворен ответило 6 человек (6,5%),
- нет, не удовлетворен ответило 3 человека (2,9%),
- затрудняюсь ответить ответило 7 человек (6,9%).

Таким образом, 80 человека (83,6%) удовлетворены оборудованием территории, прилегающей к библиотекам, и их помещениями с учетом доступности для инвалидов.

7) На вопрос «Удовлетворены ли Вы обеспеченностью в библиотеке условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» были получены ответы:

- да, удовлетворен ответило 84 человека (88%),
- скорее удовлетворен ответило 3 человека (3,1%),
- скорее не удовлетворен ответило 6 человек (6,2%),
- нет, не удовлетворен ответило 3 человека (3,1%),
- затрудняюсь ответить ответило 0 человек (%).

Таким образом, 87 участников (91,1%), ответившие на данный вопрос, удовлетворены обеспеченностью в библиотеке условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

8) На вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в библиотеку?» были получены ответы:

- да, удовлетворен ответило 92 человека (95,8%),
- скорее удовлетворен ответило 3 человека (3,3%),
- скорее не удовлетворен ответило 0 человек (0%),
- нет, не удовлетворен ответило 0 человек (0%),
- затрудняюсь ответить ответило 1 человек (1%).

Таким образом, большинство ответивших на данный вопрос анкеты, 95 человек (99,1%) высоко оценили уровень доброжелательности и вежливости сотрудников библиотек.

9) На вопрос «Удовлетворены ли Вы графиком работы библиотеки?» были получены ответы:

- да, удовлетворен ответило 93 человек (97%),
- скорее удовлетворен ответило 3 человека (3%),
- скорее не удовлетворен ответило 0 человек (0%),
- нет, не удовлетворен ответило 0 человек (0%),
- затрудняюсь ответить ответило 0 человек (0%).

Таким образом, всех ответивших на данный вопрос анкеты, 96 человек (100%) устраивает график работы библиотек.

10) На вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать библиотеку родственникам и знакомым?» были получены ответы:

- да, готов ответило 96 человек (100%),
- скорее готов ответило 0 человек (0%),
- скорее не готов ответило 0 человек (0%),
- нет, не готов ответило 0 человек (0%),
- затрудняюсь ответить ответило 0 человек (0%).

Абсолютное большинство респондентов готовы рекомендовать библиотеки родственникам и знакомым.

По результатам анализа ответов респондентов можно сделать вывод, что

удовлетворенность качеством обслуживания и полнотой, и доступностью информации о деятельности библиотек среди читателей и посетителей находится на высоком уровне удовлетворенности.

Методист ЦБС
28.06.2024

Тикко П.В.