

Итоги анкетирования
«Исследование удовлетворенности пользователей библиотеки качеством услуг и обслуживания» за II квартал 2018 года.

В опросе участвовал 361 респондент, средняя удовлетворенность читателей качеством предоставляемых услуг Государственной библиотекой Югры – **97,0 %** (выполнение плана 100%).

Количество респондентов:

Структурное подразделение	I квартал 2018	II квартал 2018	+/- к предыдущему периоду
Отдел обслуживания (1 этаж)	107	126	+19
Отдел обслуживания (кафедра регистрации)	69	115	+46
ОКЛиБ	18	20	+4
РЦПБ	40	60	+20
Отдел обслуживания (3 этаж)	43	40	-3
Всего	277	361	+84

Результаты в разрезе структурных подразделений в сравнении с предыдущим периодом

Параметры	Оценка удовлетворенности (5+4+3)														
	%														
	ОБ (1этаж)			ОКЛиБ			РЦПБ			ОБ (3 этаж)			ОБ (кафедра рег.)		
	2 кв.	1 кв.	+/-	2 кв.	1 кв.	+/-	2 кв.	1 кв.	+/-	2 кв.	1 кв.	+/-	2	1	+/-
Доступность информации о библиотеке	96,1	85,7	10,4	100	85,7	14,3	96,5	96,5	0	98,8	92,8	4	99,6	99,9	-0,3
Оперативность оказания услуги	94,3	89,9	4,4	100	100	0	89,4	94,4	-5	96,8	96,2	0,6	99,8	100	-0,2
Компетентность сотрудников	96,2	92,7	3,5	100	100	0	93,6	98,1	-4,5	96,4	96,4	0	99	100	-1
Техническое оборудование	93,4	92,2	1,2	100	83,4		90,3	97,9	-7,6	98,9	100	-6,1	99	100	-1
Вежливость и доброжелательность сотрудников	96,2	88,1	8,1	100	83,3	16,7	89,5	97,8	-8,3	95,2	100	-8,8	98,7	100	-1,3
Комфортность условий	97	92,2	4,8	100	100	0	94,1	97,8	-6,7	98,6	100	-6,4	99,8	100	-0,7
Итог	95,5	90,1	5,4	100	92	8	92,2	97	-4,8	97,5	97,5	0	99,3	99,9	-0,6
Всего за квартал 97,0 (-0,4)															

18 комментариев (36%) содержат слова благодарности и добрые пожелания.

Остальные записи не несут никакой информации.