

Итоги опроса пользователей по оценке качества оказания услуг в электронной форме

В рамках проведения мероприятий, направленных на повышение эффективности и качества предоставляемых услуг, введения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, с 15 по 31 августа 2015г. проводился опрос пользователей портала Библиотеки.кемеровские.рф по оценке качества оказания электронных услуг муниципальных библиотек г.Кемерово. Участниками анкетирования стали 54 респондента (в основном женщины – 63%, 90% до 60 лет, в том числе 40,7% молодежь).

87,1% респондентов удовлетворены уровнем сервиса предоставления услуги доступа к Электронному каталогу, 83,3% - уровнем сервиса предоставления услуги доступа к базе данных «Методист». Трудности при получении услуг возникли только у 16,7% респондентов: 44% читателей путь поиска информации показался сложным, 3 пользователя прибегли к помощи библиотекаря. Абсолютное большинство опрошенных пользователей (83,3%) получили необходимую информацию менее чем за полчаса.