

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 1 по 10 сентября 2014г. проводился опрос пользователей портала Библиотеки.кемеровские.рф по оценке качества оказания электронных услуг муниципальных библиотек г.Кемерово (141 респондент, 74% - женщины, 98% до 60 лет, в том числе 54% молодежь).

89,4% респондентов удовлетворены уровнем сервиса предоставления услуги доступа к Электронному каталогу, 88% - уровнем сервиса предоставления услуги доступа к базе данных «Методист». Трудности при получении услуг возникли только у 16% респондентов: 8 читателям путь поиска информации показался сложным, 11 человек воспользовались помощью библиотекаря. Абсолютное большинство опрошенных пользователей (91%) получили необходимую информацию менее чем за полчаса.