

Результати опитування
щодо рівня задоволеності користування
ресурсами, послугами та
окремими сервісами Бібліотеки

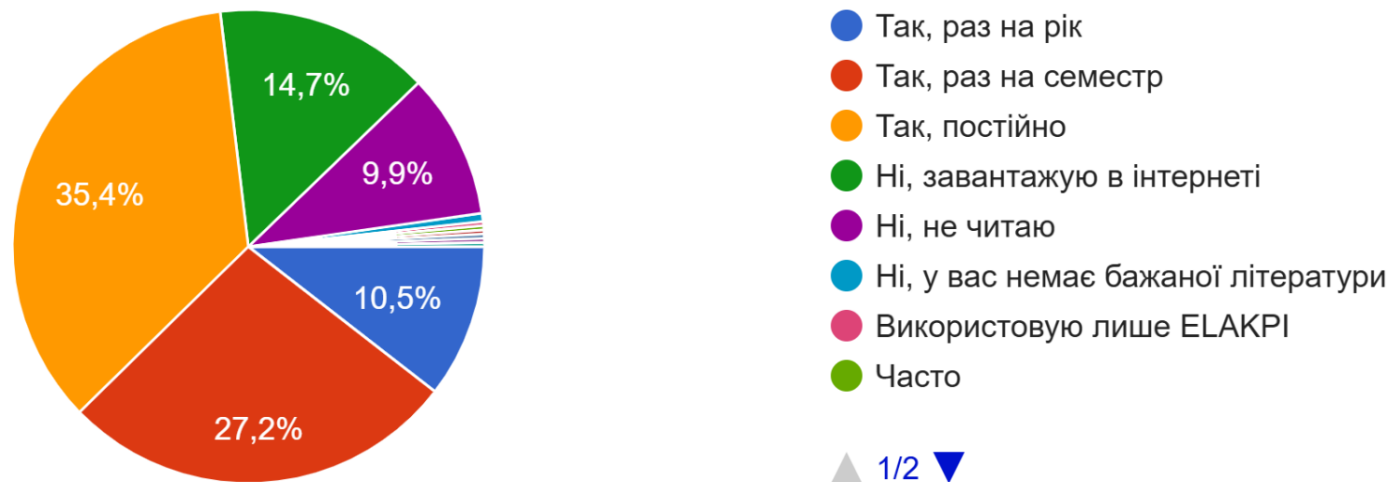
- Індекс задоволеності клієнтів являє собою оцінку, яка вимірює рівень задоволення споживачів у різних аспектах діяльності компанії.
- $CSAT = (\text{кількість позитивних відповідей} \div \text{загальна кількість відповідей}) \times 100\%$

Визначення рівня задоволеності у аспектах:

- Наскільки ви задоволені колекцією інформаційних ресурсів Бібліотеки КПІ?
- Наскільки ви задоволені фізичним простором Бібліотеки КПІ?
- Наскільки ви задоволені сервісністю обслуговування в Бібліотеці КПІ?
- Наскільки ви задоволені послугами Бібліотеки КПІ?
- Наскільки вам зручно користуватися Каталог+ Бібліотеки КПІ?
- Наскільки ви задоволені зручністю користування сайтом Бібліотеки КПІ?
- Наскільки ви задоволені соціальними мережами Бібліотеки КПІ?

Чи користуєтеся ви інформаційними ресурсами Бібліотеки КПІ (друковані та електронні ресурси)?

353 ответа

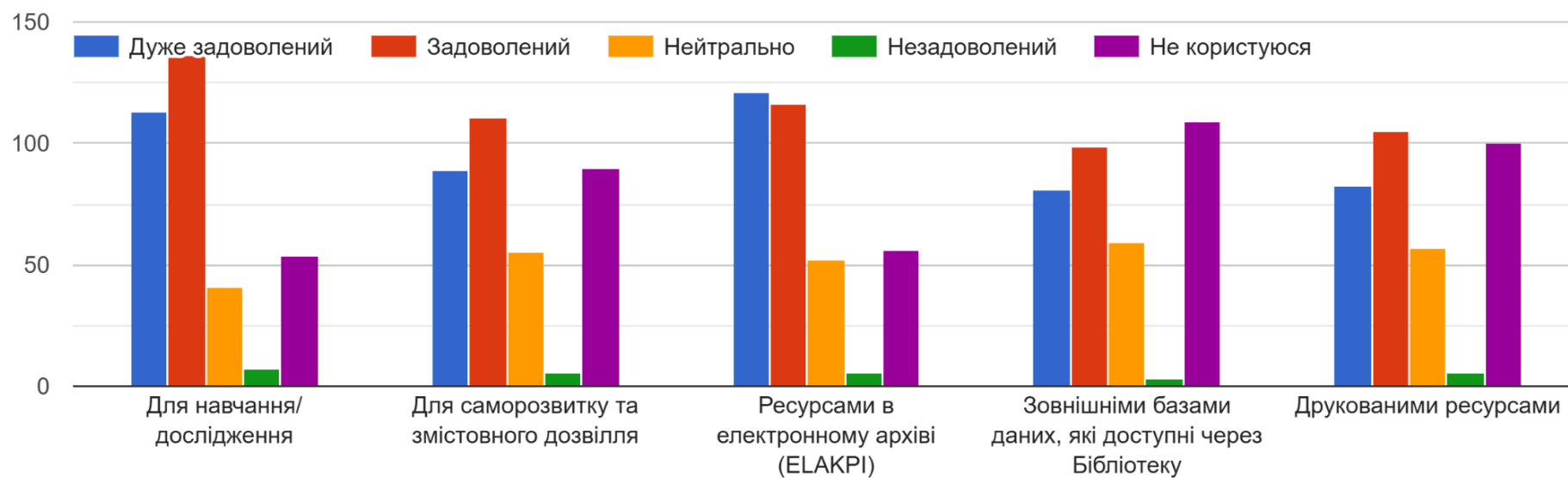


73% - користуються (35% - постійно, 27% - 1 раз на семестр, 11% - 1 раз на рік)

15% - завантажують в інтернеті

10% - не читають

Наскільки ви задоволені колекцією інформаційних ресурсів Бібліотеки КПІ?



Рівень задоволеності ресурсами бібліотеки

100

75

50

25

0

ELAKPI

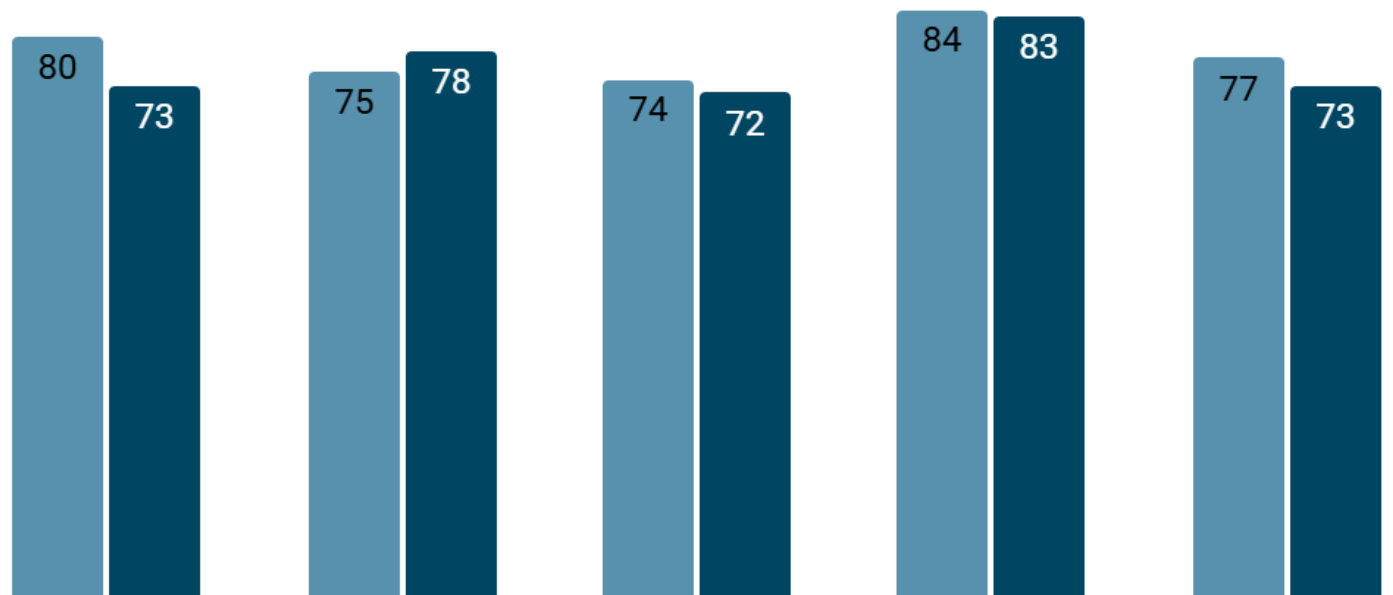
Друкований
фонд

Бази даних

Ресурси для
навчання

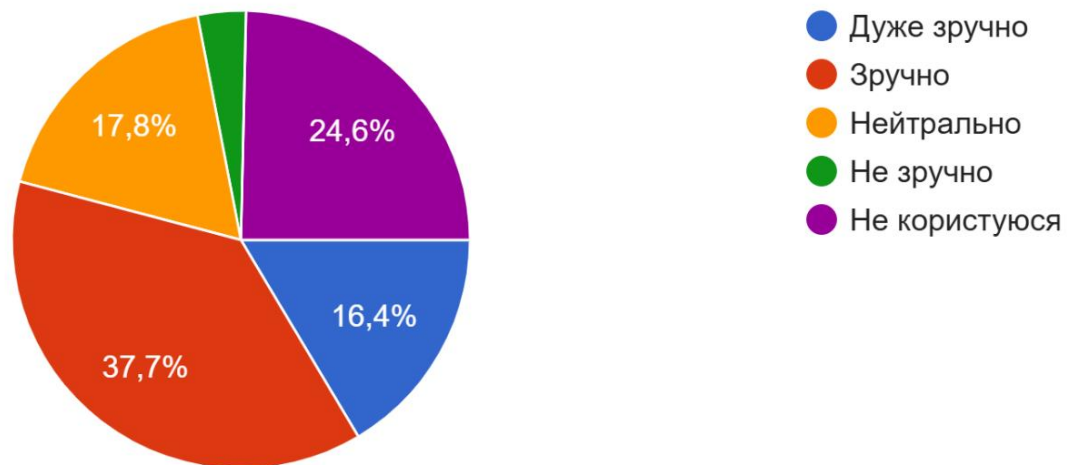
Ресурси для
розвитку

■ 2025 ■ 2022



Наскільки вам зручно користуватися Каталог+ Бібліотеки КПІ?

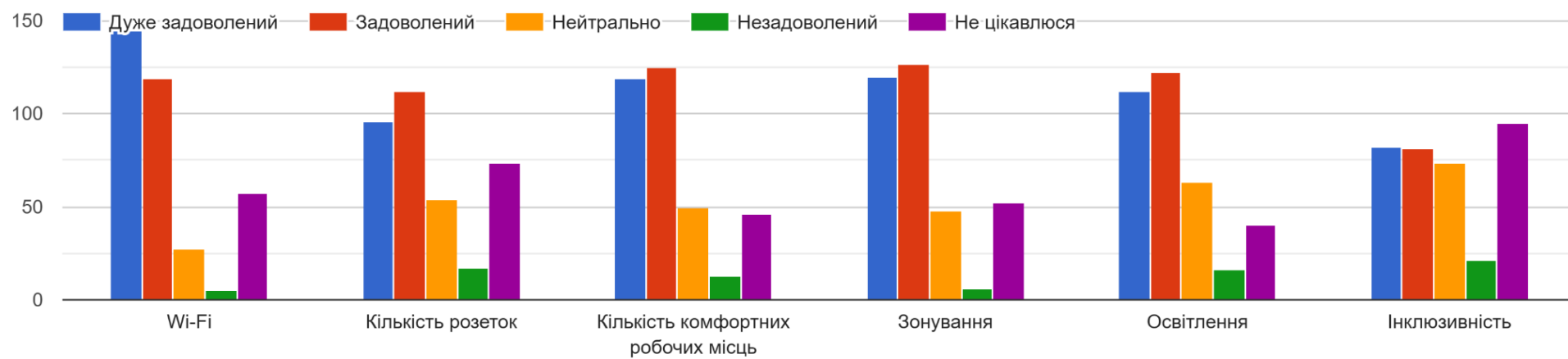
353 ответа



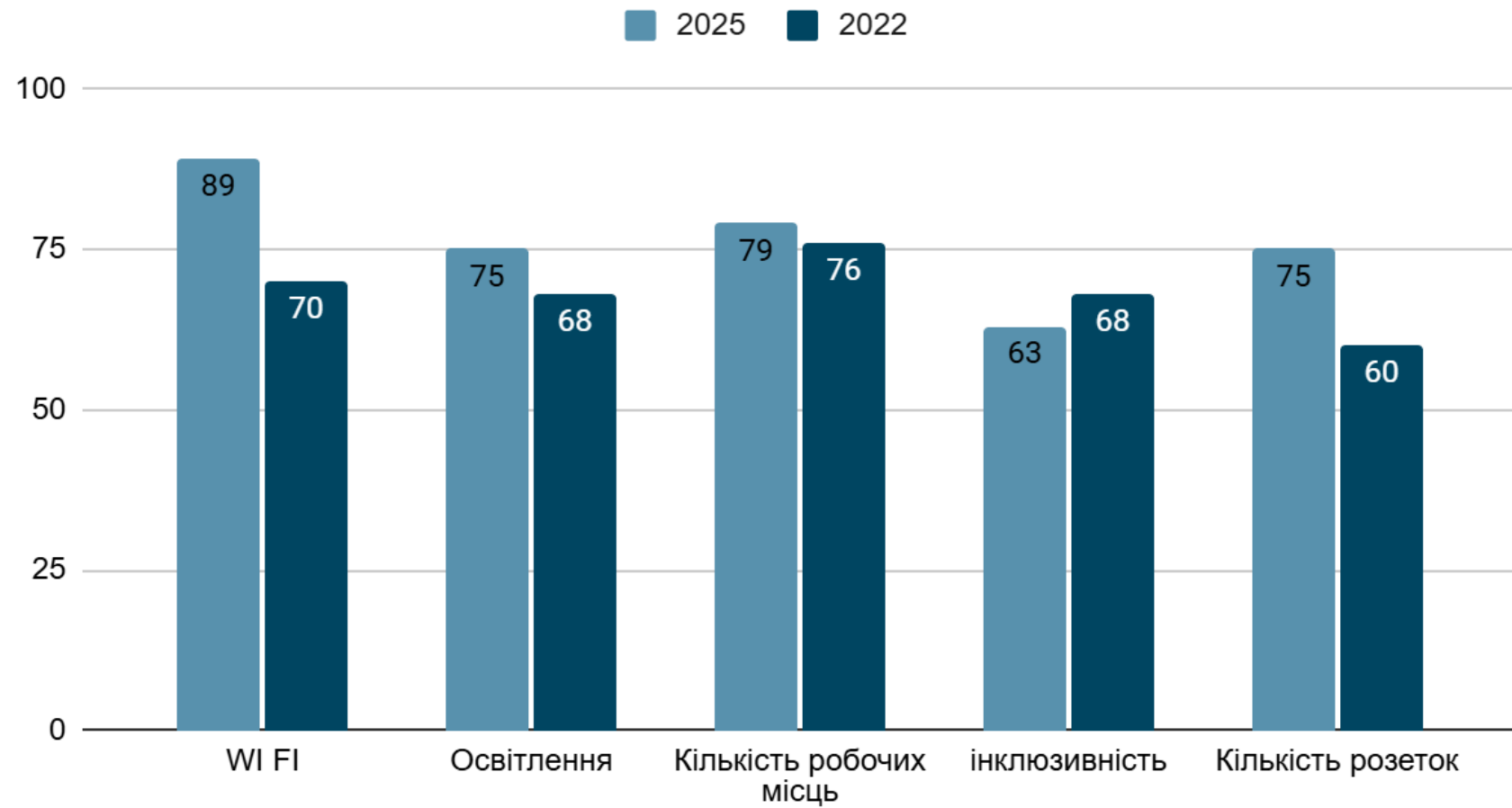
2025 р. Рівень задоволеності - 72 %, не користуються - 25 %

2022 р. Рівень задоволеності - 59 %, не користуються - 20

Наскільки ви задоволені фізичним простором Бібліотеки КПІ?



Рівень задоволеності фізичним простором бібліотеки



Не користуються /не цікавляться:

WiFi

2025

2022

11%

0,1%

Освітлення

2025

2022

16%

14%

Кількість робочих місць

13%

10%

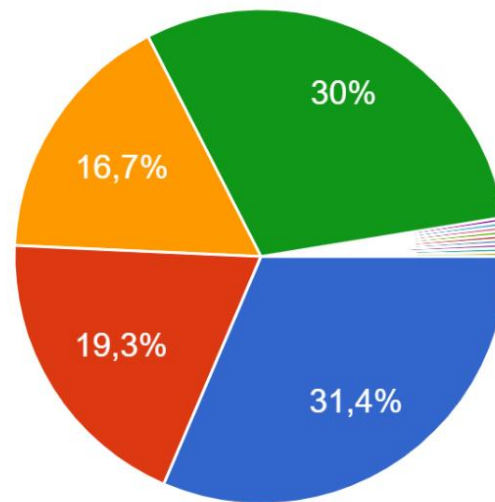
Інклюзивність

27%

24%

Що спонукає вас відвідувати CLUST SPACE

353 ответа



- Можливість навчатися/працювати у...
- Заходи, що проходять у просторі
- Потреба в безпеці під час повітряно...
- Я не відвідую CLUST SPACE
- Приємна і стимулююча атмосфера
- усе назване
- І можливість навчатися / працювати...
- Можливість навчатися/працювати у...

▲ 1/2 ▼

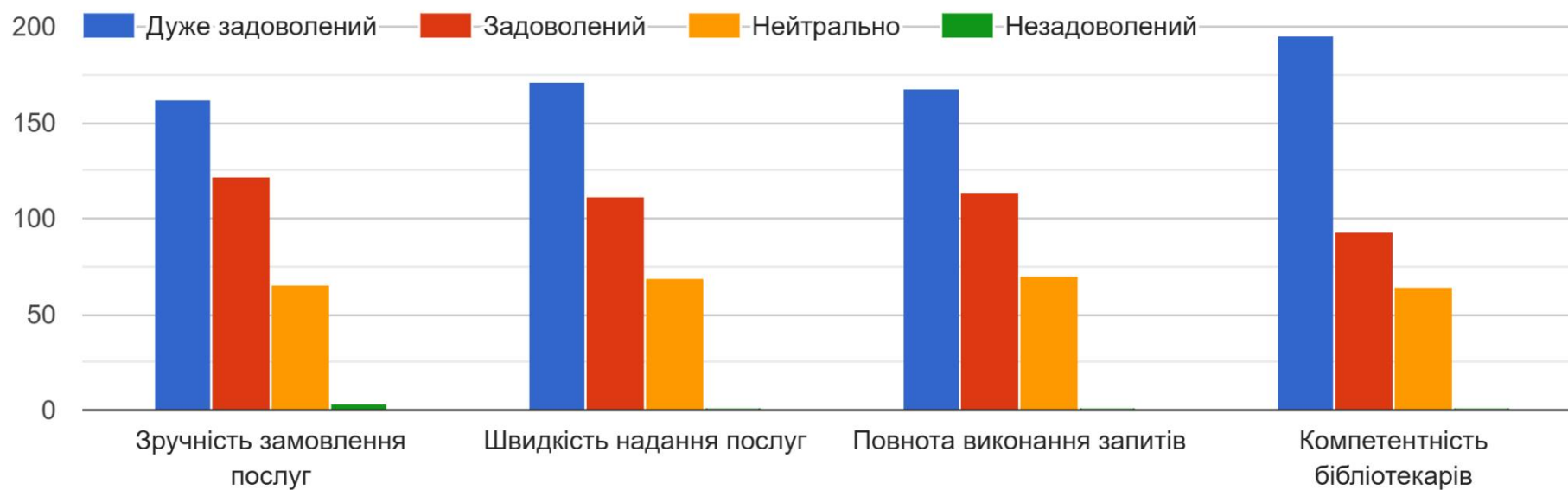
31% - працювати/ навчатися

19% - заходи у просторі

17% - потреба у безпеці

30% - не відвідують

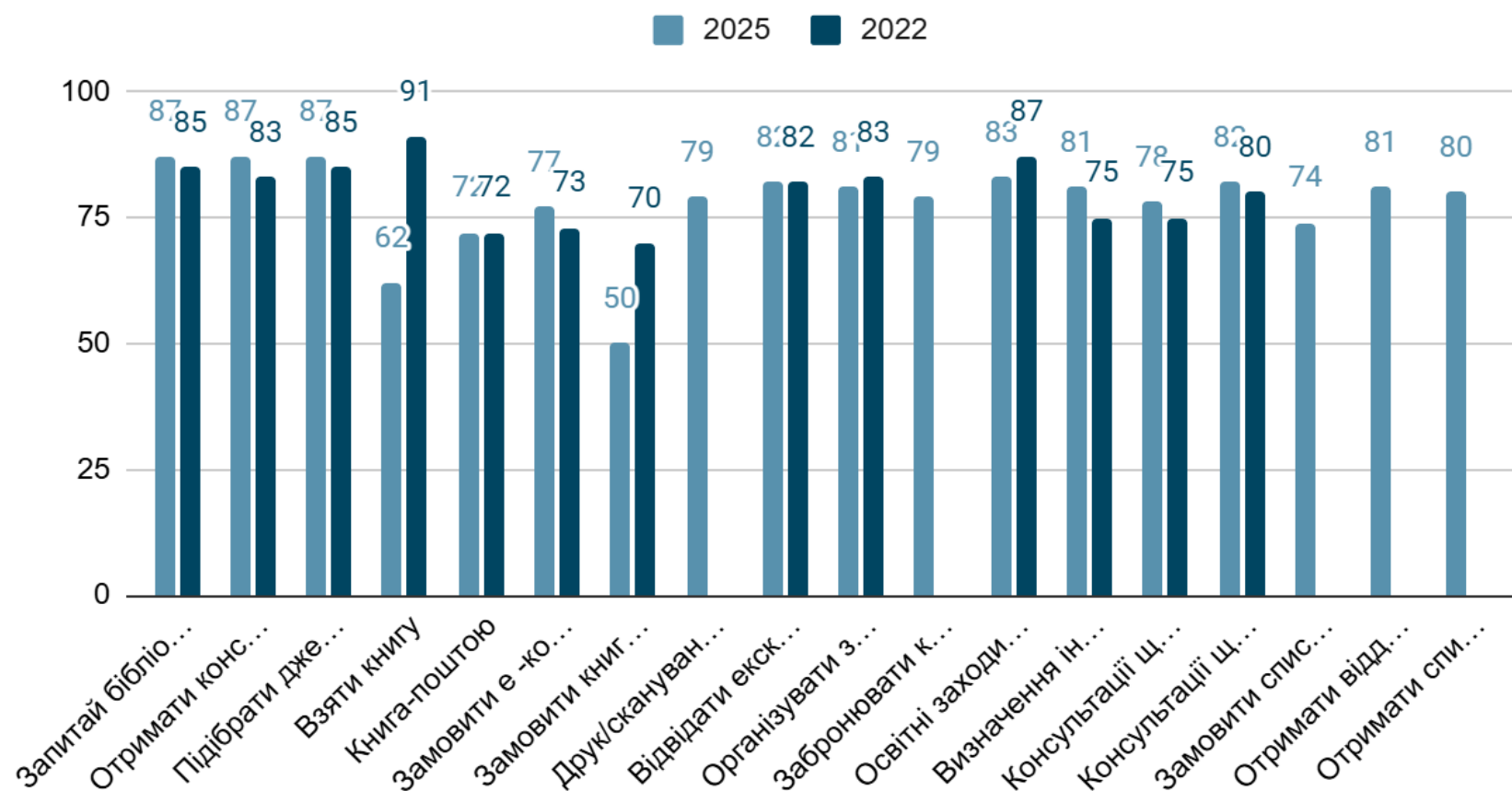
Наскільки ви задоволені сервісністю обслуговування в Бібліотеці КПІ?



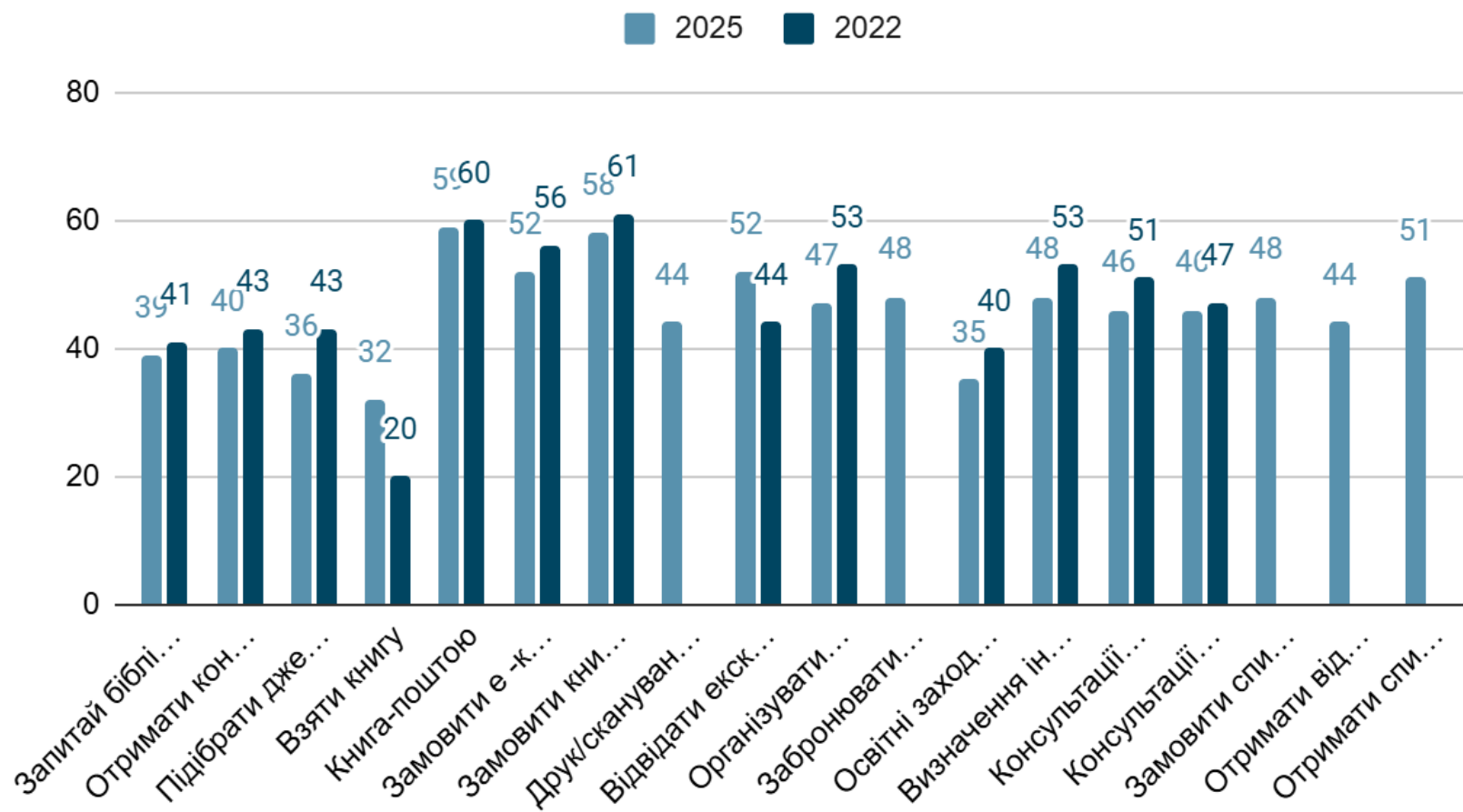
Рівень задоволеності сервісністю обслуговування (%)



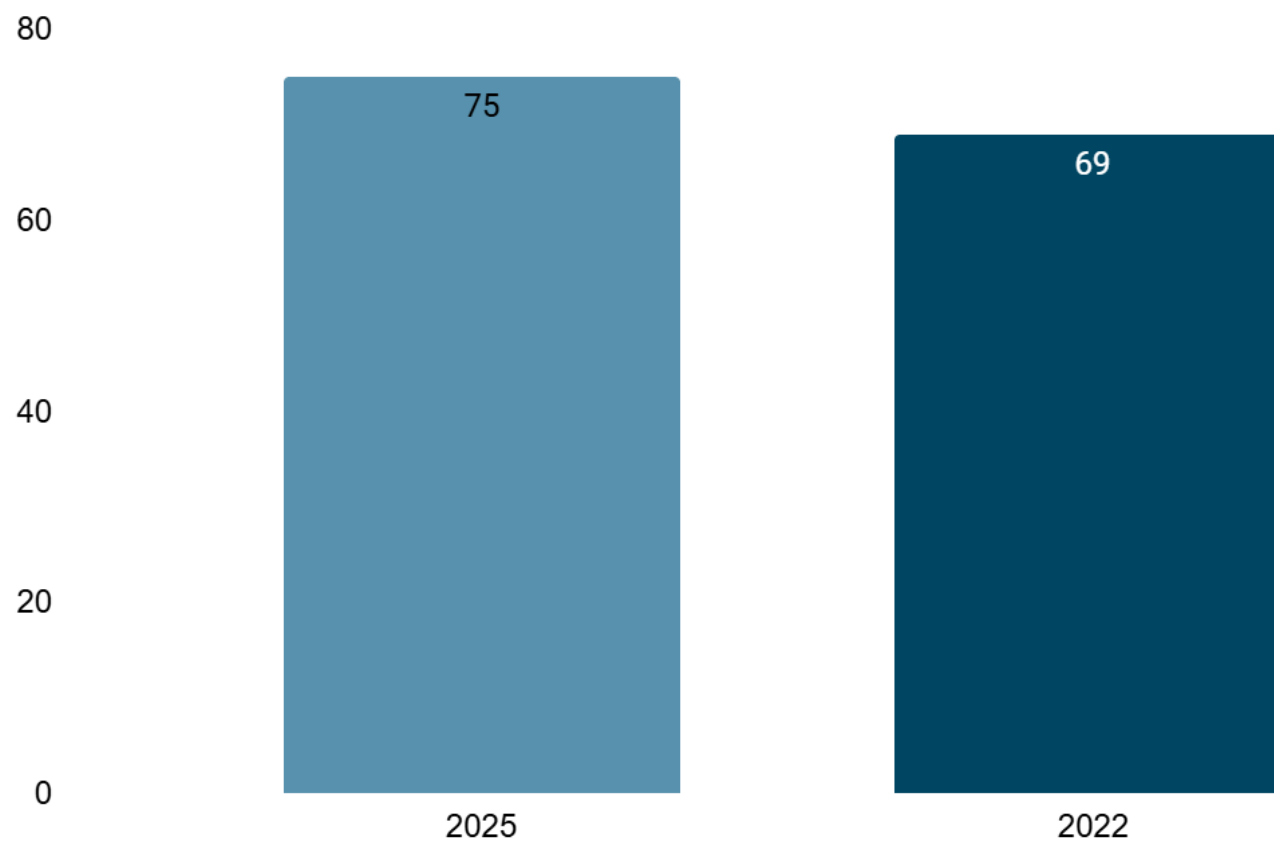
Рівень задоволеності послугами бібліотеки



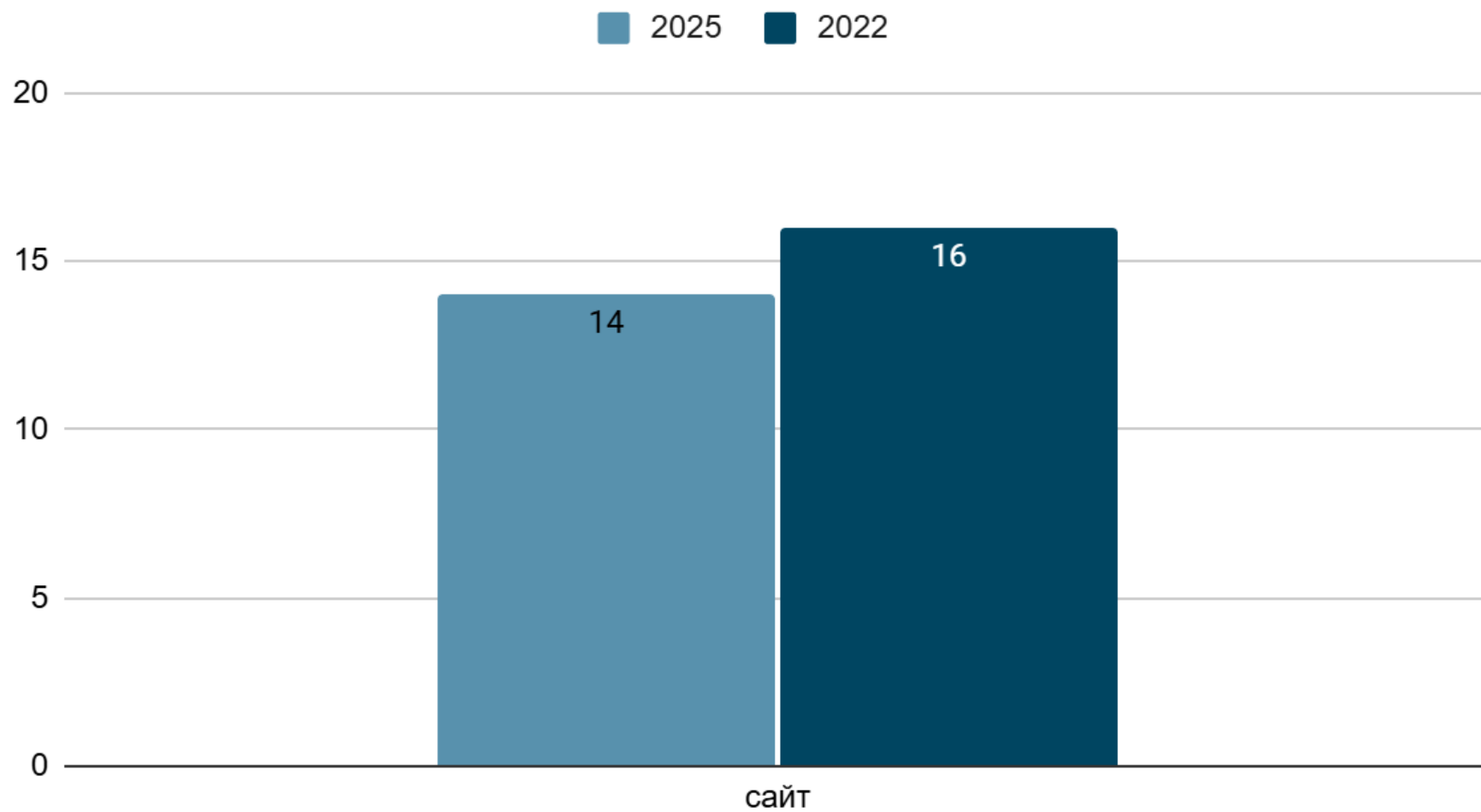
Не користуються послугами (%)



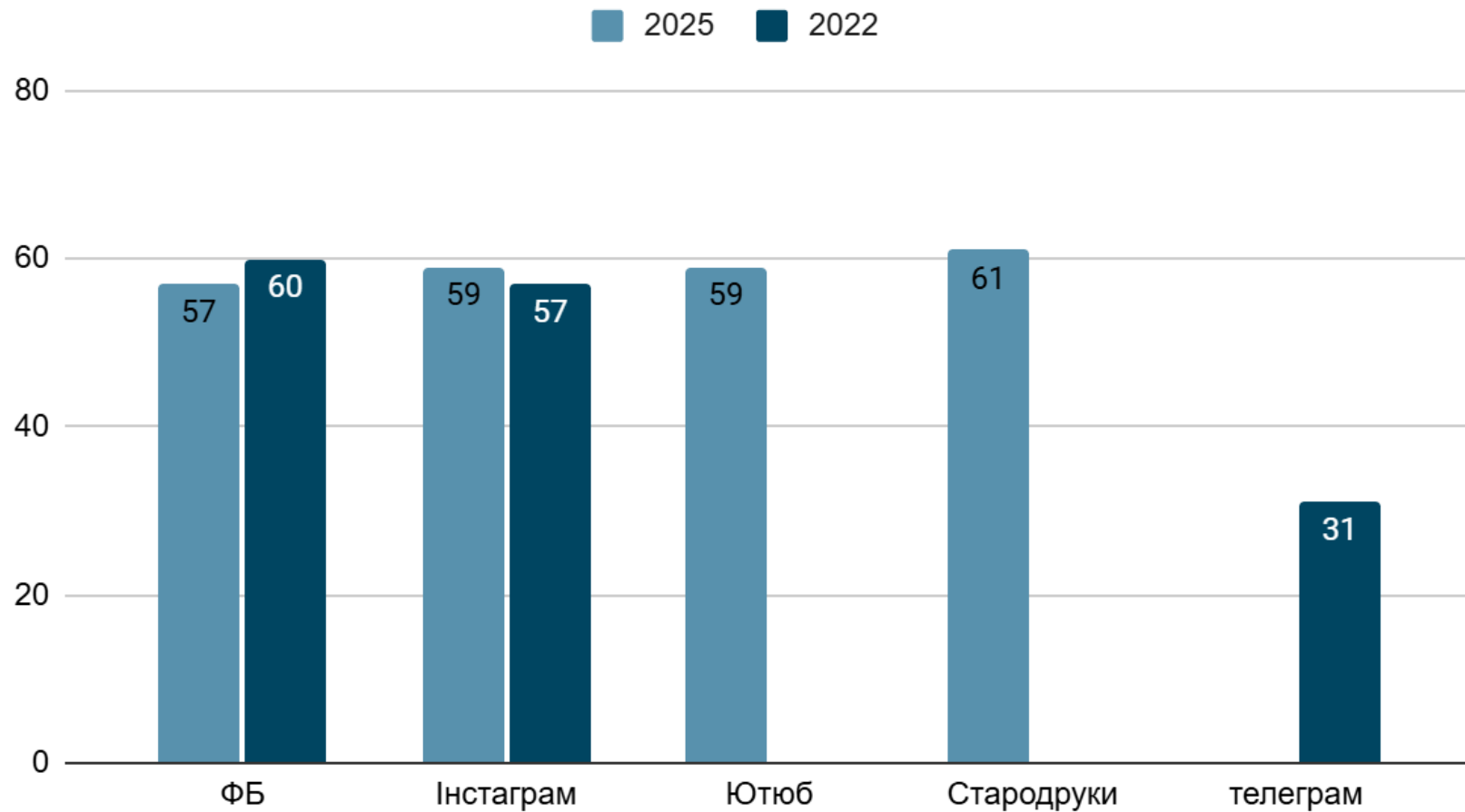
Рівень задоволеності зручністю користування сайтом (%)



Не користуються сайтом(%)

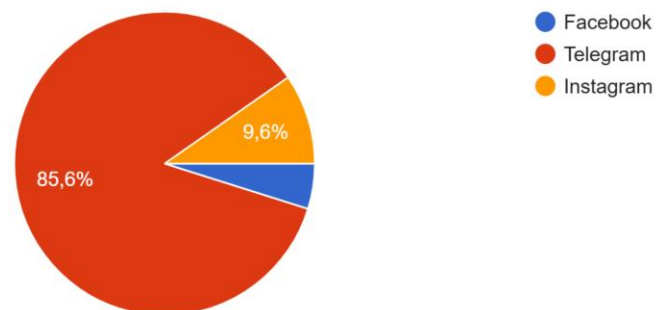


Не користуються соціальними мережами (%)



Якою соціальною мережею ви користуєтеся найчастіше?

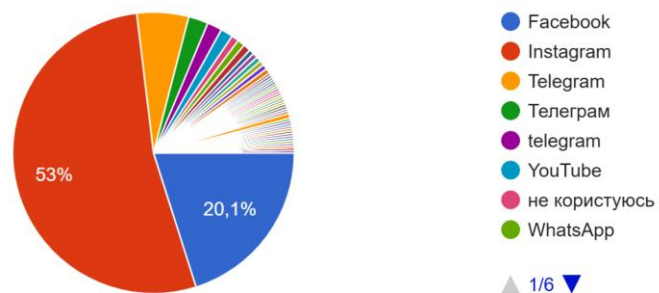
353 ответа



In- 9,5, Tg- 86%, Fb-5% - 2022 p.

Якою соціальною мережею ви користуєтеся найчастіше?

353 ответа



In - 53%, Tg - 12%, Fb -20% - 2025 p.

Найбільше користуються послугами

Освітні заходи для навчання та досліджень	65 %
Підбір джерел за темою	64 %
Взяти книгу	68 %

Книга поштою	41 %
МБА	42 %
Екскурсія	48 %

353 респондента

60 %	студенти,
32 %	викладачі
6 %	працівники
2 %	аспірант, курсант, доцент тощо

ДОДАТКИ

Рівні задоволеності користуванням

	Ресурси, послуги, простори, мережі	Детальніше	Рівні задоволеності	Порівняння з 2022 р.
	Колекцією інформаційних ресурсів	ELAKPI	80 %	На 7 % більше
		Друкований фонд	75 %	На 3 % менше
		Зовнішні бази	74 %	На 2 % більше
		Ресурсами для навчання	84 %	На 1 % більше
		Ресурсами для саморозвитку	77 %	
	Каталогом	72 %		На 15 % більше
	Фізичним простором	Wi Fi	89 %	На 19 % більше
		освітлення	75 %	На 7 % більше
		Кількість робочих місць	79 %	На 3 % більше
		Інклюзивність	63 %	На 5 % менше
	Сервісністю послуг	Компетентністю бібліотекарів	82 %	
		Зручність, Швидкість, Повнота виконання запиту	80 %	
	Сайтом бібліотеки		75 %	На 6 % більше
	Соціальними мережами	ФБ, Інстаграм	77 %	На 17% більше
	Послуги з Найвищим рівнем задоволеності	Запитай бібліотекаря	87 %	На 2 % більше
		Консультації щодо ресурсів	87 %	На 4 % більше
		Підбір джерел за темою	87 %	На 2 % більше
		Освітні заходи для навчання та досліджень	83 %	На 4 % менше
		Консультації щодо академічної доброчесності	82 %	На 2 % більше
		екскурсія	82 %	Не змінилося

Рівні задоволеності користування по кожній послугі

Назва послуги	Рівень задоволеності	Не користуються	Рівень задоволеності	Не користуються
	2025		2022	
Запитай бібліотекаря	87%	39%	85%	41%
Отримати консультацію про ресурси	87%	40%	83%	43%
Підібрати джерела за темою	87%	36%	85%	43%
Взяти книгу	62%	32%	91%	20%
Книга-поштою	72%	59%	72%	60%
Замовити е -копію	77%	52%	73%	56%
Замовити книгу з іншої бібліотеки	50%	58%	70%	61%
Друк/сканування/копія	79%	44%		
Відвідати екскурсію	82%	52%	82%	44%
Організувати захід	81%	47%	83%	53%
Забронювати кімнату	79%	48%		
Освітні заходи для навчання та досліджень	83%	35%	87%	40%
Визначення індексів УДК	81%	48%	75%	53%
Консультації щодо профілів авторів та наукометричних показників	78%	46%	75%	51%

Консультації щодо академічної доброчесності	82%	46%	80%	47%
Замовити список джерел для силабусу	74%	48%		
Отримати віддалений доступ	81%	44%		
Отримати список джерел для своєї роботи	80%	51%		