

## Результаты мониторинга «Удовлетворенность населения Республики Хакасия качеством услуг, предоставляемых Национальной библиотекой имени Н.Г. Доможакова»

Сроки проведения мониторинга: 19.03-31.03.2018 г.

В опросе приняли участие 70 респондентов – пользователей библиотеки

Группа факторов (аспект обслуживания)	Удовлетворенность	Результат	
		число	%
1. Условия доступа в библиотеку (режим работы, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	5- удовлетворен полностью	<b>67</b>	<b>95,7</b>
	3- не совсем удовлетворен	<b>3</b>	<b>4,3</b>
	1- совершенно не удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	<i>затрудняюсь ответить</i>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура)	5- удовлетворен полностью	<b>70</b>	<b>100,0</b>
	3- не совсем удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	1- совершенно не удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	<i>затрудняюсь ответить</i>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
3. Открытость и доступность информации о библиотеке, ее ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	5- удовлетворен полностью	<b>68</b>	<b>97,1</b>
	3- не совсем удовлетворен	<b>2</b>	<b>2,9</b>
	1- совершенно не удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	<i>затрудняюсь ответить</i>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
4. Техническое оснащение библиотеки	5- удовлетворен полностью	<b>67</b>	<b>95,7</b>
	3- не совсем удовлетворен	<b>3</b>	<b>4,3</b>
	1- совершенно не удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	<i>затрудняюсь ответить</i>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	5- удовлетворен полностью	<b>70</b>	<b>100,0</b>
	3- не совсем удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	1- совершенно не удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	<i>затрудняюсь ответить</i>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы библиотеки	5- удовлетворен полностью	<b>69</b>	<b>98,6</b>
	3- не совсем удовлетворен	<b>1</b>	<b>1,4</b>
	1- совершенно не удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	<i>затрудняюсь ответить</i>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
7. Доступность стоимости дополнительных услуг, предоставляемых библиотекой	5- удовлетворен полностью	<b>67</b>	<b>95,7</b>
	3- не совсем удовлетворен	<b>2</b>	<b>2,9</b>
	1- совершенно не удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	<i>затрудняюсь ответить</i>	<b>1</b>	<b>1,4</b>
8. Разнообразие услуг, предоставляемых библиотекой (формы проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)	5- удовлетворен полностью	<b>69</b>	<b>98,6</b>
	3- не совсем удовлетворен	<b>1</b>	<b>1,4</b>
	1- совершенно не удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	<i>затрудняюсь ответить</i>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

### 2. Желали бы Вы чаще посещать библиотеку?

- да            **56    80,0%**  
 нет            **14    20,0%**

**3. Что Вам мешает чаще посещать библиотеку?** (Большинство респондентов указали 2 и более ответов)

	<b>число</b>	<b>%</b>
Недостаток свободного времени	<b>43</b>	<b>61,4</b>
Усталость после работы	<b>15</b>	<b>21,4</b>
Состояние здоровья	<b>5</b>	<b>7,1</b>
Семейно-бытовые условия	<b>9</b>	<b>12,9</b>
Отдаленность библиотеки от дома	<b>16</b>	<b>22,9</b>
Режим работы библиотеки	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Недостатки в работе библиотеки	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Другое	<b>1</b>	<b>1,4</b>
Нет ответа	<b>0</b>	<b>0,0</b>

**4. Если Вы отметили в пункте 3 опросного листа позицию «недостатки в работе библиотеки» или «другое», просим уточнить Ваше мнение (отметить конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать Национальную библиотеку имени Н.Г. Доможакова)**

**5. Чтобы быть уверенными, что опрос охватил все социальные группы населения, просим Вас оставить общую информацию о себе.**

**5.1. Ваш пол: число %**

М **24 34,3**

Ж **46 65,7**

**5.2. Ваш возраст: число %**

14-18 лет **9 12,9**

19-29 лет **18 25,7**

30-39 лет **12 17,1**

40-49 лет **17 24,3**

50-59 лет **9 12,9**

60 лет и старше **4 5,7**

**5.3. Ваше место жительства: число %**

г. Абакан **55 78,6**

Республика Хакасия (город) **7 10,0**

Республика Хакасия  
(сельский населенный пункт) **8 11,4**

другие регионы РФ **0 0,0**

**5.4. Социальная категория: число %**

Учащийся, студент **20 28,6**

Рабочий **8 11,4**

Служащий **13 18,6**

Предприниматель **4 5,7**

Домохозяйка **5 7,1**

Временно неработающий **6 8,6**

Пенсионер **6 8,6**

Другое **8 11,4**

**5.5. Образование:**

	<b>число</b>	<b>%</b>
<input type="checkbox"/> Высшее	<b>34</b>	<b>48,6</b>
<input type="checkbox"/> Среднее специальное	<b>22</b>	<b>31,4</b>
<input type="checkbox"/> Полное (общее) среднее	<b>8</b>	<b>11,4</b>
<input type="checkbox"/> Неполное среднее	<b>6</b>	<b>8,6</b>
<input type="checkbox"/> Начальное	<b>0</b>	<b>0,0</b>