

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

Сроки проведения мониторинга: 15.06-30.06.2018 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	67	95,7
	3- не совсем удовлетворен	2	2,9
	1- совершенно не удовлетворен	1	1,4
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура)	5- удовлетворен полностью	66	94,3
	3- не совсем удовлетворен	2	2,9
	1- совершенно не удовлетворен	2	2,9
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0
3. Открытость и доступность информации о библиотеке, ее ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	5- удовлетворен полностью	65	92,9
	3- не совсем удовлетворен	4	5,7
	1- совершенно не удовлетворен	1	1,4
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0
4. Техническое оснащение библиотеки	5- удовлетворен полностью	64	91,4
	3- не совсем удовлетворен	6	8,6
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	5- удовлетворен полностью	68	97,1
	3- не совсем удовлетворен	1	1,4
	1- совершенно не удовлетворен	1	1,4
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы библиотеки	5- удовлетворен полностью	66	94,3
	3- не совсем удовлетворен	1	1,4
	1- совершенно не удовлетворен	1	1,4
	<i>затрудняюсь ответить</i>	2	2,9
7. Доступность стоимости дополнительных услуг, предоставляемых библиотекой	5- удовлетворен полностью	59	84,3
	3- не совсем удовлетворен	9	12,9
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	2	2,9
8. Разнообразие услуг, предоставляемых библиотекой (формы проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)	5- удовлетворен полностью	63	90,0
	3- не совсем удовлетворен	6	8,6
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	1	1,4

2. Желали бы Вы чаще посещать библиотеку?

- да **49 70,0%**
 нет **21 30,0%**

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

	число	%
Недостаток свободного времени	37	52,9
Усталость после работы	13	18,6
Состояние здоровья	11	15,7
Семейно-бытовые условия	7	10,0
Отдаленность библиотеки от дома	10	14,3
Режим работы библиотеки	3	4,3
Недостатки в работе библиотеки	1	1,4
Другое	7	10,0
Нет ответа	0	0,0

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 библиотеку)

- неполные комплекты оболочек правовых баз;
- есть хорошая домашняя библиотека;
- живу в другом регионе;
- невозможно заниматься, душно и жарко, нет вентиляции и кондиционеров.

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

5.1. Ваш пол: число %

- М **27 38,6**
 Ж **43 61,4**

5.2. Ваш возраст: число %

- 14-18 лет **11 15,7**
 19-29 лет **16 22,9**
 30-39 лет **15 21,4**
 40-49 лет **11 15,7**
 50-59 лет **10 14,3**
 60 лет и старше **7 10,0**

5.3. Ваше место жительства: число %

- г. Абакан **52 74,3**
 Республика Хакасия (город) **7 10,0**
 Республика Хакасия
(сельский населенный пункт) **9 12,9**
 другие регионы РФ **2 2,9**

5.4. Социальная категория: число %

- Учащийся, студент **28 40,0**
 Рабочий **13 18,6**
 Служащий **13 18,6**
 Предприниматель **3 4,3**
 Домохозяйка **3 4,3**
 Временно неработающий **6 8,6**
 Пенсионер **7 10,0**
 Другое **1 1,4**

5.5. Образование:	число	%
<input type="checkbox"/> Высшее	28	40,0
<input type="checkbox"/> Среднее специальное	23	32,9
<input type="checkbox"/> Полное (общее) среднее	13	18,6
<input type="checkbox"/> Неполное среднее	5	7,1
<input type="checkbox"/> Начальное	1	1,4