

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

Сроки проведения мониторинга: 04.03-20.03.2019 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	68	97,1
	3- не совсем удовлетворен	2	2,9
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура)	5- удовлетворен полностью	69	98,6
	3- не совсем удовлетворен	1	1,4
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<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	69	98,6
	3- не совсем удовлетворен	1	1,4
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0
4. Техническое оснащение библиотеки	5- удовлетворен полностью	68	97,1
	3- не совсем удовлетворен	2	2,9
	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	69	98,6
	3- не совсем удовлетворен	1	1,4
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы библиотеки	5- удовлетворен полностью	70	100,0
	3- не совсем удовлетворен	0	0,0
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0
7. Доступность стоимости дополнительных услуг, предоставляемых библиотекой	5- удовлетворен полностью	69	98,6
	3- не совсем удовлетворен	1	1,4
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0
8. Разнообразие услуг, предоставляемых библиотекой (формы проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)	5- удовлетворен полностью	68	97,2
	3- не совсем удовлетворен	1	1,4
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	1	1,4

2. Желали бы Вы чаще посещать библиотеку?

- да **56** **71,1%**
 нет **14** **22,9%**

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

	число	%
Недостаток свободного времени	43	61,4
Усталость после работы	16	22,9
Состояние здоровья	4	5,7
Семейно-бытовые условия	5	7,1
Отдаленность библиотеки от дома	15	21,4
Режим работы библиотеки	3	4,3
Недостатки в работе библиотеки	0	0,0
Другое	0	0,0
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 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 **12 17,1**
- 19-29 лет **10 14,3**
- 30-39 лет **13 18,6**
- 40-49 лет **13 18,6**
- 50-59 лет **12 17,1**
- 60 лет и старше **10 14,3**

5.3. Ваше место жительства: число %

- г. Абакан **56 80,0**
- Республика Хакасия (город) **2 2,9**
- Республика Хакасия (сельский населенный пункт) **11 15,7**
- другие регионы РФ **1 1,4**

5.4. Социальная категория: число %

- Учащийся, студент **17 24,3**
- Рабочий **15 21,4**
- Служащий **13 18,6**
- Предприниматель **5 7,1**
- Домохозяйка **5 7,1**
- Временно неработающий **2 2,9**
- Пенсионер **11 15,7**
- Другое **2 2,9**

5.5. Образование:

	число	%
<input type="checkbox"/> Высшее	39	55,7
<input type="checkbox"/> Среднее специальное	19	27,1
<input type="checkbox"/> Полное (общее) среднее	6	8,6
<input type="checkbox"/> Неполное среднее	6	8,6
<input type="checkbox"/> Начальное	0	0,0