

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

Сроки проведения мониторинга: 02.03-18.03.2020 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	66	94,3
	3- не совсем удовлетворен	4	5,7
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0
3. Открытость и доступность информации о библиотеке, ее ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	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
4. Техническое оснащение библиотеки	5- удовлетворен полностью	58	82,9
	3- не совсем удовлетворен	9	12,9
	1- совершенно не удовлетворен	3	4,3
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	5- удовлетворен полностью	70	100,0
	3- не совсем удовлетворен	0	0,0
	1- совершенно не удовлетворен	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	67	95,7
	3- не совсем удовлетворен	2	2,9
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	1	1,4
7. Доступность стоимости дополнительных услуг, предоставляемых библиотекой	5- удовлетворен полностью	65	92,9
	3- не совсем удовлетворен	4	5,7
	1- совершенно не удовлетворен	0	0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	1	1,4
8. Разнообразие услуг, предоставляемых библиотекой (формы проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок 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. Желали бы Вы чаще посещать библиотеку?

- да **51** **72,9%**
 нет **19** **27,1%**

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

	число	%
Недостаток свободного времени	38	54,3
Усталость после работы	13	18,6
Состояние здоровья	7	10,0
Семейно-бытовые условия	5	7,1
Отдаленность библиотеки от дома	13	18,6
Режим работы библиотеки	3	4,3
Недостатки в работе библиотеки	0	0
Другое	2	2,9

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)

- невозможно работать на Линуксе

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

5.1. Ваш пол: число %

<input type="checkbox"/> М	22	31,4
<input type="checkbox"/> Ж	48	68,6

5.2. Ваш возраст: число %

<input type="checkbox"/> 14-18 лет	8	11,4
<input type="checkbox"/> 19-29 лет	13	18,6
<input type="checkbox"/> 30-39 лет	10	14,3
<input type="checkbox"/> 40-49 лет	18	25,7
<input type="checkbox"/> 50-59 лет	12	17,1
60 лет и старше	9	12,9

5.3. Ваше место жительства: число %

<input type="checkbox"/> г. Абакан	58	82,8
<input type="checkbox"/> Республика Хакасия (город)	6	8,6
<input type="checkbox"/> Республика Хакасия (сельский населенный пункт)	6	8,6
<input type="checkbox"/> другие регионы РФ	0	0,0

