

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

Сроки проведения мониторинга: 14.06-30.06.2017 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	3	4,3
	1- совершенно не удовлетворен	0	0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	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
	<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	61	87,2
	3- не совсем удовлетворен	8	11,4
	1- совершенно не удовлетворен	1	1,4
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0
4. Техническое оснащение библиотеки	5- удовлетворен полностью	64	91,4
	3- не совсем удовлетворен	4	5,7
	1- совершенно не удовлетворен	0	0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	2	2,9
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
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы библиотеки	5- удовлетворен полностью	61	87,2
	3- не совсем удовлетворен	4	5,7
	1- совершенно не удовлетворен	0	0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	5	7,1
7. Доступность стоимости дополнительных услуг, предоставляемых библиотекой	5- удовлетворен полностью	60	85,7
	3- не совсем удовлетворен	8	11,4
	1- совершенно не удовлетворен	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	65	92,8
	3- не совсем удовлетворен	3	4,3
	1- совершенно не удовлетворен	0	0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	2	2,9

2. Желали бы Вы чаще посещать библиотеку?

- да **59 84,3%**
 нет **11 15,7%**

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

	число	%
Недостаток свободного времени	38	54,3
Усталость после работы	8	11,4
Состояние здоровья	5	7,1
Семейно-бытовые условия	2	2,9

Отдаленность библиотеки от дома	10	14,3
Режим работы библиотеки	0	0
Недостатки в работе библиотеки	1	1,4
Другое	2	2,9
Нет ответа	4	5,7

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)

- «Видеокамеры на каждом квадратном метре. В Сбербанке их в 10 раз меньше, чем в библиотеке. Зачем?»

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	32	45,7
<input type="checkbox"/> Ж	38	54,3

5.2. Ваш возраст:

	число	%
<input type="checkbox"/> 14-18 лет	3	4,3
<input type="checkbox"/> 19-29 лет	23	32,9
<input type="checkbox"/> 30-39 лет	12	17,1
<input type="checkbox"/> 40-49 лет	13	18,6
<input type="checkbox"/> 50-59 лет	12	17,1
<input type="checkbox"/> 60 лет и старше	7	10

5.3. Ваше место жительства:

	число	%
<input type="checkbox"/> г. Абакан	59	84,3
<input type="checkbox"/> Республика Хакасия (город)	4	5,7
<input type="checkbox"/> Республика Хакасия (сельский населенный пункт)	6	8,6
<input type="checkbox"/> другие регионы РФ	1	1,4

5.4. Социальная категория:

	число	%
<input type="checkbox"/> Учащийся, студент	10	14,3
<input type="checkbox"/> Рабочий	12	17,1
<input type="checkbox"/> Служащий	20	28,6
<input type="checkbox"/> Предприниматель	4	5,7
<input type="checkbox"/> Домохозяйка	3	4,3
<input type="checkbox"/> Временно неработающий	7	10
<input type="checkbox"/> Пенсионер	10	14,3
<input type="checkbox"/> Другое	4	5,7

5.5. Образование:

	число	%
<input type="checkbox"/> Высшее	40	57,2
<input type="checkbox"/> Среднее специальное	20	28,6
<input type="checkbox"/> Полное (общее) среднее	8	11,4
<input type="checkbox"/> Неполное среднее	1	1,4
<input type="checkbox"/> Начальное	1	1,4

