

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

Сроки проведения мониторинга: 10.09-30.09.2018 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	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	70	100,0
	3- не совсем удовлетворен	0	0,0
	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	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	70	100,0
	3- не совсем удовлетворен	0	0,0
	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	70	100,0
	3- не совсем удовлетворен	0	0,0
	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	69	98,6
	3- не совсем удовлетворен	0	0,0
	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	0,0
	<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	69	98,6
	3- не совсем удовлетворен	1	1,4
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0

2. Желали бы Вы чаще посещать библиотеку?

- да **52** **74,3%**
 нет **18** **25,7%**

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

	число	%
Недостаток свободного времени	43	61,4%
Усталость после работы	8	11,4%
Состояние здоровья	12	17,1%
Семейно-бытовые условия	4	5,7%
Отдаленность библиотеки от дома	17	24,3%
Режим работы библиотеки	2	2,9%
Недостатки в работе библиотеки	0	0,0%
Другое	3	4,3%
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 26 37,1
 Ж 44 62,9

5.2. Ваш возраст: число %

- 14-18 лет 10 14,3
 19-29 лет 27 38,6
 30-39 лет 9 12,9
 40-49 лет 10 14,3
 50-59 лет 8 11,4
 60 лет и старше 6 8,6

5.3. Ваше место жительства: число %

- г. Абакан 55 78,6
 Республика Хакасия (город) 3 4,3
 Республика Хакасия (сельский населенный пункт) 8 11,4
 другие регионы РФ 4 5,7

5.4. Социальная категория: число %

- Учащийся, студент 25 35,7
 Рабочий 14 20,0
 Служащий 9 12,9
 Предприниматель 5 7,1
 Домохозяйка 1 1,4
 Временно неработающий 6 8,6
 Пенсионер 6 8,6
 Другое 4 5,7

5.5. Образование:

	число	%
<input type="checkbox"/> Высшее	29	41,4
<input type="checkbox"/> Среднее специальное	24	34,3
<input type="checkbox"/> Полное (общее) среднее	11	15,7
<input type="checkbox"/> Неполное среднее	5	7,1
<input type="checkbox"/> Начальное	1	1,4