

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

Сроки проведения мониторинга: 09.09-27.09.2019 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	<b>67</b>	<b>95,7</b>
	3- не совсем удовлетворен	<b>3</b>	<b>4,3</b>
	1- совершенно не удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	<i>затрудняюсь ответить</i>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура)	5- удовлетворен полностью	<b>67</b>	<b>95,7</b>
	3- не совсем удовлетворен	<b>2</b>	<b>2,9</b>
	1- совершенно не удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	<i>затрудняюсь ответить</i>	<b>1</b>	<b>1,4</b>
3. Открытость и доступность информации о библиотеке, ее ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	5- удовлетворен полностью	<b>69</b>	<b>98,6</b>
	3- не совсем удовлетворен	<b>1</b>	<b>1,4</b>
	1- совершенно не удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	<i>затрудняюсь ответить</i>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
4. Техническое оснащение библиотеки	5- удовлетворен полностью	<b>64</b>	<b>91,4</b>
	3- не совсем удовлетворен	<b>5</b>	<b>7,1</b>
	1- совершенно не удовлетворен	<b>1</b>	<b>1,4</b>
	<i>затрудняюсь ответить</i>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	5- удовлетворен полностью	<b>69</b>	<b>98,6</b>
	3- не совсем удовлетворен	<b>1</b>	<b>1,4</b>
	1- совершенно не удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	<i>затрудняюсь ответить</i>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы библиотеки	5- удовлетворен полностью	<b>67</b>	<b>95,7</b>
	3- не совсем удовлетворен	<b>1</b>	<b>1,4</b>
	1- совершенно не удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	<i>затрудняюсь ответить</i>	<b>2</b>	<b>2,9</b>
7. Доступность стоимости дополнительных услуг, предоставляемых библиотекой	5- удовлетворен полностью	<b>64</b>	<b>91,4</b>
	3- не совсем удовлетворен	<b>5</b>	<b>7,1</b>
	1- совершенно не удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	<i>затрудняюсь ответить</i>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
8. Разнообразие услуг, предоставляемых библиотекой (формы проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)	5- удовлетворен полностью	<b>70</b>	<b>100</b>
	3- не совсем удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	1- совершенно не удовлетворен	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	<i>затрудняюсь ответить</i>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

### 2. Желали бы Вы чаще посещать библиотеку?

- да            **55    78,6%**  
 нет            **15    21,4%**

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

	<b>число</b>	<b>%</b>
Недостаток свободного времени	<b>43</b>	<b>61,4</b>
Усталость после работы	<b>7</b>	<b>10,0</b>
Состояние здоровья	<b>6</b>	<b>8,6</b>
Семейно-бытовые условия	<b>1</b>	<b>1,4</b>
Отдаленность библиотеки от дома	<b>15</b>	<b>21,4</b>
Режим работы библиотеки	<b>6</b>	<b>8,6</b>
Недостатки в работе библиотеки	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Другое	<b>2</b>	<b>2,9</b>

**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)**

- Линукс на компьютерах – невозможно работать
- выходной понедельник
- мебель не соответствует требованиям
- снизилось количество новинок художественной литературы

**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	<b>28</b>	<b>40,0</b>
<input type="checkbox"/> Ж	<b>42</b>	<b>60,0</b>

**5.2. Ваш возраст:      число      %**

<input type="checkbox"/> 14-18 лет	<b>11</b>	<b>15,7</b>
<input type="checkbox"/> 19-29 лет	<b>10</b>	<b>14,3</b>
<input type="checkbox"/> 30-39 лет	<b>8</b>	<b>11,4</b>
<input type="checkbox"/> 40-49 лет	<b>14</b>	<b>20,0</b>
<input type="checkbox"/> 50-59 лет	<b>18</b>	<b>25,7</b>
<input type="checkbox"/> 60 лет и старше	<b>9</b>	<b>12,9</b>

**5.3. Ваше место жительства:      число      %**

<input type="checkbox"/> г. Абакан	<b>60</b>	<b>85,7</b>
<input type="checkbox"/> Республика Хакасия (город)	<b>4</b>	<b>5,7</b>
<input type="checkbox"/> Республика Хакасия (сельский населенный пункт)	<b>6</b>	<b>8,6</b>
<input type="checkbox"/> другие регионы РФ	<b>0</b>	<b>0,0</b>

