

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

Сроки проведения мониторинга: 11.12-29.12.2017 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	68	97,1
	3- не совсем удовлетворен	2	2,9
	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	65	92,9
	3- не совсем удовлетворен	5	7,1
	1- совершенно не удовлетворен	0	0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0
4. Техническое оснащение библиотеки	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
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	67	95,7
	3- не совсем удовлетворен	2	2,9
	1- совершенно не удовлетворен	1	1,4
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0
7. Доступность стоимости дополнительных услуг, предоставляемых библиотекой	5- удовлетворен полностью	64	91,4
	3- не совсем удовлетворен	5	7,1
	1- совершенно не удовлетворен	1	1,4
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0
8. Разнообразие услуг, предоставляемых библиотекой (формы проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)	5- удовлетворен полностью	65	92,9
	3- не совсем удовлетворен	4	5,7
	1- совершенно не удовлетворен	1	1,4
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0

### 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>32</b>	<b>45,7</b>
Усталость после работы	<b>12</b>	<b>17,1</b>
Состояние здоровья	<b>8</b>	<b>11,4</b>
Семейно-бытовые условия	<b>7</b>	<b>10,0</b>
Отдаленность библиотеки от дома	<b>16</b>	<b>22,9</b>
Режим работы библиотеки	<b>3</b>	<b>4,3</b>
Недостатки в работе библиотеки	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Другое	<b>9</b>	<b>12,9</b>
Нет ответа	<b>0</b>	<b>0</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)**

- слабое освещение на месте выбора книг (абонемент).

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

**5.1. Ваш пол: число %**

- М **23 32,9**
- Ж **47 67,1**

**5.2. Ваш возраст: число %**

- 14-18 лет **11 15,7**
- 19-29 лет **16 22,9**
- 30-39 лет **13 18,6**
- 40-49 лет **16 22,9**
- 50-59 лет **9 12,9**
- 60 лет и старше **5 7,1**

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

- г. Абакан **57 81,4**
- Республика Хакасия (город) **7 10,0**
- Республика Хакасия (сельский населенный пункт) **6 8,6**
- другие регионы РФ **0 0,0**

**5.4. Социальная категория: число %**

- Учащийся, студент **18 25,7**
- Рабочий **8 11,4**
- Служащий **24 34,3**
- Предприниматель **2 2,9**
- Домохозяйка **2 2,9**
- Временно неработающий **5 7,1**
- Пенсионер **7 10,0**
- Другое **4 5,7**

**5.5. Образование:**

	<b>число</b>	<b>%</b>
<input type="checkbox"/> Высшее	<b>35</b>	<b>50,0</b>
<input type="checkbox"/> Среднее специальное	<b>17</b>	<b>24,3</b>
<input type="checkbox"/> Полное (общее) среднее	<b>10</b>	<b>14,3</b>
<input type="checkbox"/> Неполное среднее	<b>6</b>	<b>8,6</b>
<input type="checkbox"/> Начальное	<b>2</b>	<b>2,9</b>