

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

Сроки проведения мониторинга: 12.12-25.12.2018 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	70	100
	3- не совсем удовлетворен	0	0
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура)	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
3. Открытость и доступность информации о библиотеке, ее ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	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
4. Техническое оснащение библиотеки	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
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	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	70	100,0
	3- не совсем удовлетворен	0	0,0
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0
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 **64** **91,4%**
 нет **6** **8,6%**

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

	число	%
Недостаток свободного времени	42	60,0
Усталость после работы	11	15,7
Состояние здоровья	8	11,4
Семейно-бытовые условия	6	8,6
Отдаленность библиотеки от дома	23	32,9
Режим работы библиотеки	0	0,0
Недостатки в работе библиотеки	1	1,4
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)

- зима, холодно

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

5.1. Ваш пол: число %

М **25 35,7**

Ж **45 64,3**

5.2. Ваш возраст: число %

14-18 лет **13 18,6**

19-29 лет **21 30,9**

30-39 лет **10 14,3**

40-49 лет **8 11,4**

50-59 лет **14 20,0**

60 лет и старше **4 5,7**

5.3. Ваше место жительства: число %

г. Абакан **54 77,1**

Республика Хакасия (город) **2 2,9**

Республика Хакасия
(сельский населенный пункт) **10 14,3**

другие регионы РФ **4 5,7**

5.4. Социальная категория: число %

Учащийся, студент **29 41,4**

Рабочий **5 7,1**

Служащий **17 24,3**

Предприниматель **5 7,1**

Домохозяйка **3 4,3**

Временно неработающий **1 1,4**

Пенсионер **10 14,3**

Другое **0 0,0**

5.5. Образование:

	число	%
<input type="checkbox"/> Высшее	32	45,7
<input type="checkbox"/> Среднее специальное	25	35,7
<input type="checkbox"/> Полное (общее) среднее	11	15,7
<input type="checkbox"/> Неполное среднее	1	1,4
<input type="checkbox"/> Начальное	1	1,4