

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

Сроки проведения мониторинга: 09.12-28.12.2019 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	67	95,7
	3- не совсем удовлетворен	3	4,3
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура)	5- удовлетворен полностью	67	95,7
	3- не совсем удовлетворен	3	4,3
	1- совершенно не удовлетворен	0	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	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	60	85,7
	3- не совсем удовлетворен	8	11,4
	1- совершенно не удовлетворен	2	2,9
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	5- удовлетворен полностью	69	98,6
	3- не совсем удовлетворен	0	0,0
	1- совершенно не удовлетворен	1	1,4
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы библиотеки	5- удовлетворен полностью	66	94,3
	3- не совсем удовлетворен	3	4,3
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	1	1,4
7. Доступность стоимости дополнительных услуг, предоставляемых библиотекой	5- удовлетворен полностью	64	91,4
	3- не совсем удовлетворен	4	5,7
	1- совершенно не удовлетворен	1	1,4
	<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	67	95,7
	3- не совсем удовлетворен	3	4,3
	1- совершенно не удовлетворен	0	0,0
	<i>затрудняюсь ответить</i>	0	0,0

2. Желали бы Вы чаще посещать библиотеку?

- да **50** **71,4%**
 нет **20** **28,6%**

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

	число	%
Недостаток свободного времени	36	51,4
Усталость после работы	14	20,0
Состояние здоровья	7	10,0
Семейно-бытовые условия	6	8,6
Отдаленность библиотеки от дома	11	15,7
Режим работы библиотеки	3	4,3
Недостатки в работе библиотеки	1	1,4
Другое	8	11,4

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)

- Программное обеспечение на компьютерах оставляет желать лучшего, невозможно работать!
- Хотелось бы больше новинок литературы.
- В туалетах нет мыла и туалетной бумаги.

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	21	30,0
<input type="checkbox"/> Ж	49	70,0

5.2. Ваш возраст: число %

<input type="checkbox"/> 14-18 лет	7	10,0
<input type="checkbox"/> 19-29 лет	14	20,0
<input type="checkbox"/> 30-39 лет	10	14,3
<input type="checkbox"/> 40-49 лет	18	25,7
<input type="checkbox"/> 50-59 лет	13	18,6
60 лет и старше	8	11,4

5.3. Ваше место жительства: число %

<input type="checkbox"/> г. Абакан	60	85,8
<input type="checkbox"/> Республика Хакасия (город)	5	7,1
<input type="checkbox"/> Республика Хакасия (сельский населенный пункт)	5	7,1
<input type="checkbox"/> другие регионы РФ	0	0,0

