

**Аналитическая справка
по результатам опроса населения о качестве услуг,
предоставляемых МБУ Мончегорская ЦБС**

В сентябре 2016 года в МБУ Мончегорская ЦБС в целях выявления мнения потребителей услуг о качестве их предоставления был проведен опрос населения. В нем приняли участие 137 человек.

Были получены следующие результаты:

1. Оцените некоторые аспекты библиотечного обслуживания:

	очень хорошо	скорее хорошо	скорее плохо	очень плохо	затрудняюсь ответить
Как вы оцениваете уровень комфортности пребывания в библиотеке?	73%	19%	5%		3%
Как вы оцениваете компетентность персонала?	85%	15%			
Удовлетворяет ли вас состояние библиотечного фонда?	40%	41%	11%		8%
Как вы оцениваете перечень дополнительных услуг?	65%	23%			12%

2. Возраст

- a) 15-24 – 21%
- b) 25-34 – 12%
- c) 34-44 - 24%
- d) 45-60 – 24%
- e) старше 60 – 19%

3. Пол:

- a) мужской – 19%
- b) женский – 81%

4. Предложения по улучшению качества услуг:

Большинство респондентов (76%) своих пожеланий по улучшению качества услуг не высказали. 8% опрошенных довольны библиотечными услугами и качеством обслуживания 16% опрошенных:

- **Пожелания, касающиеся фонда:** «Больше новых книг» (8%),
- **Пожелания, касающиеся благоустройства библиотеки:** «Организовать выставочное пространство в СЛИ» (1%)
- **Пожелания, касающиеся дополнительных услуг:** «Повысить скорость доступа в Интернет» (7%)

Выводы:

1. Из результатов мониторинга следует, что предлагаемые МБУ ЦБС услуги в настоящее время являются более востребованными для людей от 34 – 44 и 45 – 60 лет, чем для других возрастных категорий. Наименьшая заинтересованность в услугах библиотек выявлена в возрастной группе от 25 до 34 лет, что может быть обусловлено занятостью населения в будние дни.

2. Большинство респондентов оценивают качество предоставляемых услуг на высоком уровне. Наивысшую оценку получила компетентность персонала, также высоко оценены уровень комфортности и дополнительные услуги, предоставляемые библиотеками. К сожалению, состояние фонда библиотек респонденты в основном отметили как удовлетворительное.
3. Основная проблема для целевой аудитории связана с традиционным видом деятельности библиотек – выдачей литературы, и заключается в отсутствии и/или недостаточном количестве книг и изданий, востребованных читателями. Касательно благоустройства библиотеки, большинство респондентов не высказали пожеланий. 7% респондентов не удовлетворены скоростью доступа в Интернет.
4. В целом качество услуг, оказываемых МБУ ЦБС, оценивается целевой группой достаточно высоко, но есть отдельные аспекты в деятельности, которые требуют доработки.