

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

В июне 2017 года в МБУ Мончегорская ЦБС в целях выявления мнения потребителей услуг о качестве их предоставления был проведен опрос населения. В нем приняли участие 72 человека.

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?	80%	19%			1%
Как вы оцениваете компетентность персонала?	90%	10%			
Удовлетворяет ли вас состояние библиотечного фонда?	46%	39%	13%	1%	1%
Как вы оцениваете перечень дополнительных услуг?	60%	25%	3%		12%

2. Возраст

- a) 15-24 – 25%
- b) 25-34 – 15%
- c) 34-44 – 20%
- d) 45-60 – 26%
- e) старше 60 – 14%

3. Пол:

- a) мужской - 45%
- b) женский - 55%

4. Предложения по улучшению качества услуг:

Большинство респондентов (88%) своих пожеланий по улучшению качества услуг не высказали. 12% опрошенных:

- **Пожелания, касающиеся фонда:** «Больше новых книг» (8%),
- **Пожелания, касающиеся дополнительных услуг:** «Повысить скорость доступа в Интернет» (3%)
- **Пожелания, касающиеся досуга:** «Больше настольных игр» (1%)

Выводы:

1. Из результатов мониторинга следует, что предлагаемые МБУ ЦБС услуги в настоящее время являются более востребованными для людей от 15-24 и 25-34 лет, чем для других возрастных категорий. Наименьшая заинтересованность в услугах библиотек выявлена в возрастной группе от 34 до 44 лет, что может быть обусловлено занятостью на работе.

2. Большинство респондентов оценивают качество предоставляемых услуг на высоком уровне. Наивысшую оценку получила компетентность персонала, также высоко оценен уровень комфортности.
3. Основная проблема для целевой аудитории связана с традиционным видом деятельности библиотек – выдачей литературы, и заключается в отсутствии и/или недостаточном количестве новых книг и изданий, востребованных читателями. 3% 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.