

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

В августе 2017 года в МБУ Мончегорская ЦБС в целях выявления мнения потребителей услуг о качестве их предоставления был проведен опрос населения. В нем приняли участие 80 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?	66%	28%	4%		2%
Как вы оцениваете компетентность персонала?	81%	19%			
Удовлетворяет ли вас состояние библиотечного фонда?	47%	42%	11%		
Как вы оцениваете перечень дополнительных услуг?	61%	24%	2%		13%

2. Возраст

- a) 15-24 – 8%
- b) 25-34 – 14%
- c) 34-44 – 20%
- d) 45-60 – 26%
- e) старше 60 – 32%

3. Пол:

- a) мужской - 34%
- b) женский – 66%

4. Предложения по улучшению качества услуг:

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

- Пожелания, касающиеся фонда: «Больше новых книг» (8%),
- Повысить скорость доступа в интернет (4%)

Выводы:

1. Из результатов мониторинга следует, что предлагаемые МБУ ЦБС услуги в период опроса являлись более востребованными для людей от 45 до 60 лет, чем для других возрастных категорий. Наименьшая заинтересованность в услугах библиотек выявлена в возрастной группе от 15 до 24 лет, что может быть обусловлено отпускным периодом и периодом поступления в ВУЗы.
2. Большинство респондентов оценивают качество предоставляемых услуг на высоком уровне. Наивысшую оценку получила компетентность персонала, также высоко оценен уровень

комфортности. К сожалению, состояние фонда библиотек респонденты 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. 4% 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.