

**Аналитическая справка  
по результатам опроса населения о качестве услуг,  
предоставляемых МБУ Мончегорская ЦБС за 4 квартал 2017 г.**

В декабре 2017 года в МБУ Мончегорская ЦБС в целях выявления мнения потребителей услуг о качестве их предоставления был проведен опрос населения. В нем приняли участие 90 человек.

Были получены следующие результаты:

*1. Оцените некоторые аспекты библиотечного обслуживания:*

	<b>очень хорошо</b>	<b>скорее хорошо</b>	<b>скорее плохо</b>	<b>очень плохо</b>	<b>затрудняюсь ответить</b>
Как вы оцениваете уровень комфортности пребывания в библиотеке?	61%	31%	6%		2%
Как вы оцениваете компетентность персонала?	82%	18%			
Удовлетворяет ли вас состояние библиотечного фонда?	51,5%	41%	7,5%		
Как вы оцениваете перечень дополнительных услуг?	59%	28%	3%		10%

*2. Возраст*

- a) 15-24 – 11%
- b) 25-34 – 7%
- c) 34-44 – 21%
- d) 45-60 – 38%
- e) старше 60 – 23%

*3. Пол:*

- a) мужской - 30%
- b) женский – 70%

*4. Предложения по улучшению качества услуг:*

Большинство респондентов (64%) своих пожеланий по улучшению качества услуг не высказали. 32% опрошенных в пожеланиях высказали:

- Пожелания, касающиеся фонда: «Больше новых книг» (17%),
- «Улучшить освещение» (3%)
- «Приобрести цветной принтер в ЦДБ» (10%)
- «Заменить стеллажи» (2%)

**Выводы:**

1. Большинство респондентов (83,5%) 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.
2. 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 25 до 34 лет.

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. Также было указано, что в некоторых библиотеках необходимо приобрести цветной принтер.
4. В целом качество услуг, оказываемых МБУ ЦБС, оценивается целевой группой достаточно высоко, но есть отдельные аспекты в деятельности, которые требуют доработки.