

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

В марте 2019 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. Откуда вы узнаете информацию о мероприятиях, проводимых в библиотеках?

- а) Сайт МБУ ЦБС, Детская страничка – 14%
- б) Группы библиотек «Вконтакте» - 37%
- в) СМИ, радио – 20%
- г) Информационные стенды в библиотеках – 25%
- д) Информационные стенды в других учреждениях города – 4%

	очень хорошо	скорее хорошо	скорее плохо	очень плохо	затрудняюсь ответить
Как вы оцениваете уровень комфортности пребывания в библиотеке?	54%	42%	4%		
Как вы оцениваете компетентность персонала?	70%	30%			
Удовлетворяет ли вас состояние библиотечного фонда?	42%	50%	7%	1%	
Как вы оцениваете перечень дополнительных услуг?	64%	33%	3%		

1. Оцените некоторые аспекты библиотечного обслуживания:

2. Возраст

- а) 15-24 – 16%
- б) 25-34 – 13%
- в) 34-44 – 13%
- г) 45-60 – 15%
- д) старше 60 – 43%

3. Пол:

- а) мужской – 45%
- б) женский – 55%

4. Предложения по повышению качества обслуживания:

- **Пожелания, касающиеся фонда:** «Больше новых книг» (12%)
- **Пожелания, касающиеся сотрудников:** «Увеличить количество сотрудников библиотеки» (3%)
- **Пожелания, касающиеся услуг:** «Больше скидок для пенсионеров» (6%), «установить цветной принтер» (1%),

5. *Предложения по расширению услуг в библиотеках города:*

- **Предложения, касающиеся фонда:** «Расширить фонд литературы» (32%)
- **Предложения, касающиеся комфортности пребывания в библиотеке:** «Установить кофемашину» (5%), «улучшить состояние помещений» (9%)

Выводы:

1. Из результатов мониторинга следует, что предлагаемые МБУ ЦБС услуги в настоящее время являются более востребованными для людей в возрастных категориях старше 60 и среди юношества, чем для других. Наименьшая заинтересованность в услугах библиотек выявлена в возрастной группе от 25 до 34 лет и от 34 до 44 лет, что может быть обусловлено занятостью населения в будние дни.
2. В ходе исследования было выявлено, что 37% опрошенных узнают о мероприятиях, проводимых в библиотеках, из групп в социальных сетях, самое меньше количество опрошенных – из информации, представленной на стендах в других учреждениях города. Следовательно, требуется обратить на этот аспект рекламной деятельности больше внимания.
3. Большинство респондентов оценивают качество предоставляемых услуг на высоком уровне. Наивысшую оценку получила компетентность персонала. К сожалению, состояние фонда библиотек респонденты отметили как удовлетворительное, выказав пожелания по расширению фонда литературы.
4. Основная проблема для целевой аудитории связана с традиционным видом деятельности библиотек – выдачей литературы, и заключается в отсутствии и/или недостаточном количестве книг и журналов, востребованных читателями. 9% респондентов не удовлетворены качеством ремонта отдельных помещений.
5. В целом качество услуг, оказываемых МБУ ЦБС, оценивается целевой группой достаточно высоко, но есть отдельные аспекты в деятельности, которые требуют доработки.