

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

В июне 2016 года в МБУ Мончегорская ЦБС в целях выявления мнения потребителей услуг о качестве их предоставления был проведен опрос населения. В нем приняли участие 126 человек.

Были получены следующие результаты:

1. *Как Вы оцениваете качество услуг, предоставляемых нашим учреждением?*

- а) отлично – 55%
- б) хорошо – 28%
- с) удовлетворительно – 0,5%
- д) неудовлетворительно – 16,5%

2. *Оцените некоторые аспекты библиотечного обслуживания:*

	отлично	хорошо	удовлетворительно	плохо
Оперативность выполнения запроса	67	40	3	16
Внимательное отношение сотрудников библиотеки	87	19	8	12
Компетентность сотрудников	73	31	7	14

3. *Возраст*

- а) 15-24 - 19
- б) 25-34 - 18
- с) 34-44 - 33
- д) 45-60 - 38
- е) старше 60 - 22

4. *Образование*

- а) высшее – 39
- б) средне-специальное – 49
- с) иное – 38

5. *Пол:*

- а) мужской – 42
- б) женский – 84

6. *Предложения по улучшению качества услуг:*

Большинство респондентов (47%) своих пожеланий по улучшению качества услуг не высказали.

33% опрошенных довольны библиотечными услугами и качеством обслуживания

20% опрошенных:

- **Пожелания, касающиеся фонда:** «Больше новых книг» (15%), «Больше периодики» (5%)

Выводы:

1. Из результатов мониторинга следует, что предлагаемые МБУ ЦБС услуги в настоящее время являются более востребованными для людей 45-60 лет и людей пенсионного возраста, чем для других возрастных категорий. Наименьшая заинтересованность в услугах библиотек выявлена в возрастной группе от 15 до 24 лет, что может быть обусловлено периодом подготовки к экзаменам и занятостью на работе.
2. Большинство респондентов оценивают качество предоставляемых услуг на высоком уровне. Высоко оценивается компетентность сотрудников и внимательное отношение библиотечных работников к читателям и посетителям МБУ ЦБС. Но есть и процент респондентов, которые оценили оперативность выполнения запроса и компетентность сотрудников достаточно низко. В связи с этим необходимо повышать качество обслуживания пользователей.
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, в частности, 15% респондентов указали в пожеланиях «увеличить количество отраслевой литературы».
4. В целом качество услуг, оказываемых МБУ ЦБС, оценивается целевой группой достаточно высоко, но есть отдельные аспекты в деятельности, которые требуют доработки.