

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

В июне 2019 года в МБУ Мончегорская ЦБС в целях выявления мнения потребителей услуг о качестве их предоставления был проведен опрос населения. В нем приняли участие 100 человек.

Были получены следующие результаты:

1. Откуда вы узнаете информацию о мероприятиях, проводимых в библиотеках?
 - а) Сайт МБУ ЦБС, Детская страничка – 47%
 - б) Группы библиотек «Вконтакте» - 40%
 - в) СМИ, радио – 25%
 - г) Информационные стенды в библиотеках –35%
 - д) Информационные стенды в других учреждениях города – 10%

	очень хорошо	скорее хорошо	скорее плохо	очень плохо	затрудняюсь ответить
Как вы оцениваете уровень комфортности пребывания в библиотеке?	81%	15%	4%		
Как вы оцениваете компетентность персонала?	70%	30%			
Удовлетворяет ли вас состояние библиотечного фонда?	56%	35%	5%	4%	
Как вы оцениваете перечень дополнительных услуг?	50%	34%	2%		

Многие респонденты выбирали несколько вариантов ответов.

Возраст

- а) 15-24 – 23%
- б) 25-34 – 12%
- в) 34-44 – 22%
- г) 45-60 – 26%
- д) старше 60 – 17%

Пол:

- а) мужской – 23%
- б) женский –77%

1. Предложения по повышению качества обслуживания:

- Пожелания, касающиеся фонда: «Больше новых книг» (10%)
- Пожелания, касающиеся сотрудников: «Расширить штат сотрудников библиотеки» (2%)

- Пожелания, касающиеся услуг: «Установить цветной принтер» (4%),
2. Предложения по расширению услуг в библиотеках города:
- Предложения, касающиеся фонда: «Расширить фонд литературы и периодики» (30%)
 - Предложения, касающиеся комфортности пребывания в библиотеке: «Установить кофемашины во всех библиотеках» (3%)
 - Предложения, касающиеся проведения мероприятий: «Возобновить краеведческие экскурсии» (4%), «Проводить больше мероприятий на свежем воздухе» (5%)

Выводы:

1. Большинство пользователей библиотек удовлетворены качеством обслуживания 85%.
2. Из результатов мониторинга следует, что предлагаемые МБУ ЦБС услуги в настоящее время являются более востребованными для людей в возрастных категориях от 45 до 60 лет 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 отпускным периодом.
3. В ходе исследования было выявлено, что большинство опрошенных узнают о мероприятиях, проводимых в библиотеках, из групп в социальных сетях и по информации сайта МБУ ЦБС и детской странички, самое меньше количество опрошенных – из информации, представленной на стендах в других учреждениях города. Следовательно, требуется обратить на этот аспект рекламной деятельности больше внимания.
4. Большинство респондентов оценивают качество предоставляемых услуг на высоком уровне. Наивысшую оценку получил уровень комфортности в библиотеках города, что может быть обусловлено недавним ремонтом некоторых помещений. К сожалению, состояние фонда библиотек респонденты отметили как удовлетворительное, выказав пожелания по расширению фонда литературы.
5. 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.
6. В целом качество услуг, оказываемых МБУ ЦБС, оценивается целевой группой достаточно высоко, но есть отдельные аспекты в деятельности, которые требуют доработки.