

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

В марте 2017 года в МБУ Мончегорская ЦБС в целях выявления мнения потребителей услуг о качестве их предоставления был проведен опрос населения. В нем приняли участие 76 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?	73%	25%			2%
Как вы оцениваете компетентность персонала?	88%	12%			
Удовлетворяет ли вас состояние библиотечного фонда?	46%	39%	13%		2%
Как вы оцениваете перечень дополнительных услуг?	50%	30%	3%	1%	16%

2. Возраст

- a) 15-24 – 10%
- b) 25-34 – 12%
- c) 34-44 – 20%
- d) 45-60 – 35%
- e) старше 60 – 24%

3. Пол:

- a) мужской - 65%
- b) женский – 35%

4. Предложения по улучшению качества услуг:

Большинство респондентов (78%) своих пожеланий по улучшению качества услуг не высказали. 3% опрошенных довольны библиотечными услугами и качеством обслуживания 19% опрошенных:

- **Пожелания, касающиеся фонда:** «Больше новых книг» (11%),
- **Пожелания, касающиеся благоустройства библиотеки:** «сделать ремонт» (3%)
- **Пожелания, касающиеся дополнительных услуг:** «Повысить скорость доступа в Интернет» (4%)
- **Пожелания, касающиеся досуга:** «Больше настольных игр» (1%)

Выводы:

1. Из результатов мониторинга следует, что предлагаемые МБУ ЦБС услуги в настоящее время являются более востребованными для людей от 15-24 и 25-34 лет, чем для других возрастных категорий. Наименьшая заинтересованность в услугах библиотек выявлена в возрастной группе от 15 до 24 лет, что может быть обусловлено занятостью учащихся в будние дни.

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. Касательно благоустройства библиотеки, большинство респондентов не высказали пожеланий, но 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.