

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

В декабре 2018 года в МБУ Мончегорская ЦБС в целях выявления мнения потребителей услуг о качестве их предоставления был проведен опрос населения. В нем приняли участие 75 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?	60%	35%	5%		
Как вы оцениваете компетентность персонала?	73%	27%			
Удовлетворяет ли вас состояние библиотечного фонда?	45%	46%	7%	2%	
Как вы оцениваете перечень дополнительных услуг?	61%	37%	2%		

*2. Возраст*

- a) 15-24 – 25%
- b) 25-34 – 13%
- c) 34-44 - 20%
- d) 45-60 – 16%
- e) старше 60 – 26%

*3. Пол:*

- a) мужской – 38%
- b) женский – 62%

*4. Предложения по улучшению качества услуг:*

Большинство респондентов (75%) своих пожеланий по улучшению качества услуг не высказали. 14% опрошенных:

- **Пожелания, касающиеся фонда:** «Больше новых книг» (8%)
- **Пожелания, касающиеся благоустройства библиотеки:** «Ремонт в неотреставрированных помещениях» (2%)
- **Пожелания, касающиеся дополнительных услуг:** «Тепло в помещениях библиотеки» (4%)

**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 15-24, чем для других. Наименьшая заинтересованность в услугах библиотек выявлена в возрастной группе от 25 до 34 лет, что может быть обусловлено занятостью населения в будние дни.

2. Большинство респондентов оценивают качество предоставляемых услуг на высоком уровне. Наивысшую оценку получила компетентность персонала. 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 журналов, востребованных читателями. 6% респондентов не удовлетворены качеством ремонта отдельных помещений и температурой в них.
4. В целом качество услуг, оказываемых МБУ ЦБС, оценивается целевой группой достаточно высоко, но есть отдельные аспекты в деятельности, которые требуют доработки.