

Анализ анкеты

С целью повышения качества информационного и библиотечного обслуживания, совершенствования услуг и непрерывного улучшения их качества на основе эффективной обратной связи в мае 2018 года было проведено анкетирование среди пользователей Визябожского филиала МУ «Корткеросская ЦБС». В опросе приняло участие 20 человек.

По категориям читателей получилось следующее разделение:

Школьники - 6 человек

Студенты - 4 человека

Служащие - 5 человек

Другое (безработные, пенсионеры и т.д.) - 5 человек



По возрастам пользователи разделились следующим образом:

от 15 - 30 лет - 12 человек; *от 31-50 лет* - 4 человека; *от 51 и старше* - 4 человека



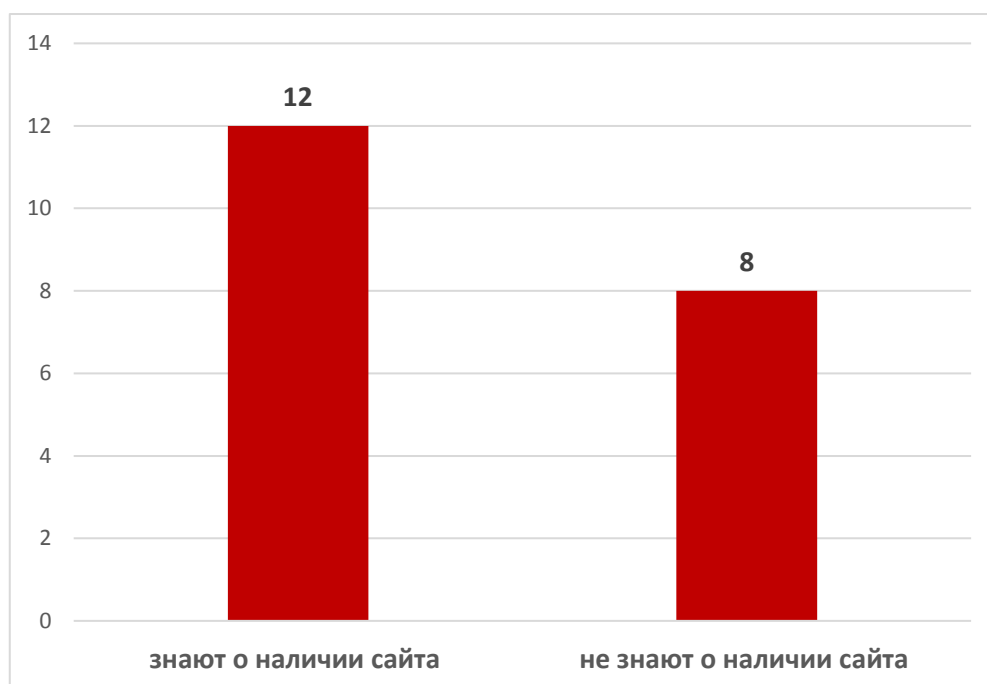
О посещении библиотеки ответы респондентов распределились так:

- *посещают библиотеку несколько раз в неделю* - 6 человек;
- *один раз в неделю* - 5 человек;
- *несколько раз в месяц* - 7 человек;
- *несколько раз в год* - 2 человека



О наличии сайта и группы ВКонтакте Корткеросской ЦБС знает большинство

опрашиваемых - 12 человек

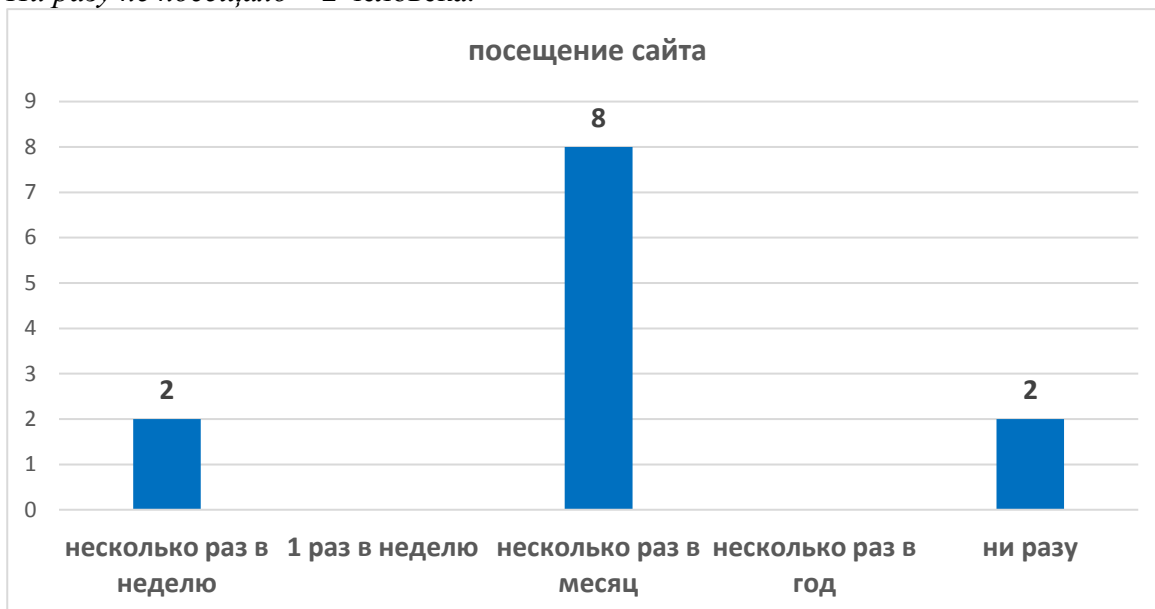


Из респондентов, **знающих о наличии сайта** Корткеросской ЦБС
и группы ВКонтакте, **просматривают информацию:**

Несколько раз в неделю – 2 человека

Несколько раз в месяц - 8 человек

Ни разу не посещало – 2 человека.



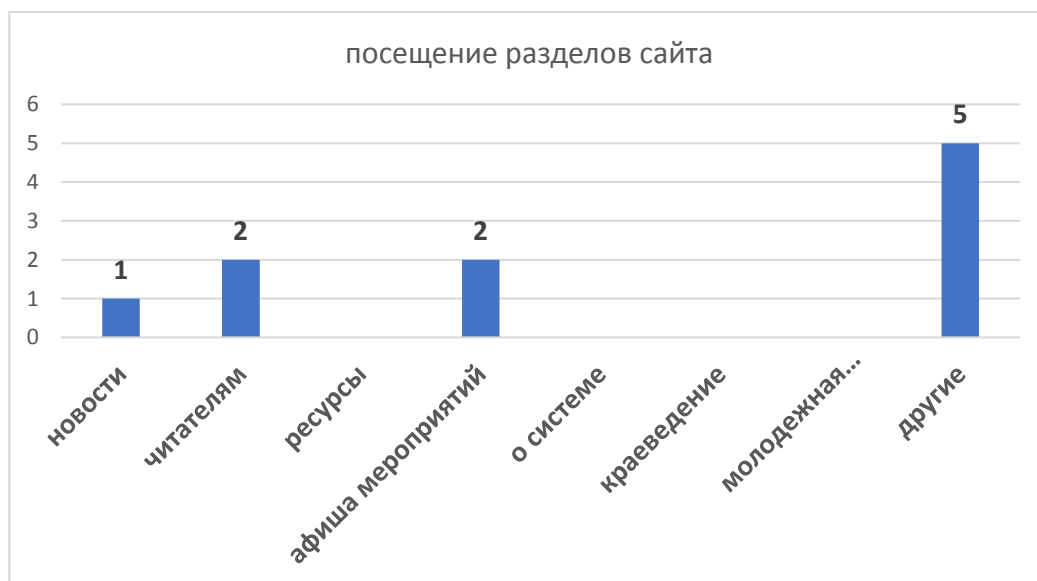
Наиболее посещаемые **разделы сайта** ЦБС:

Новости – 1 человек

Читателям – 2 человека

Афиша мероприятий – 2 человека

Другие - 5 человек



Из 20 опрошиваемых пользуются **платными услугами** библиотеки 11 человек

Наиболее популярными услугами являются:

- *Сканирование*. Этой услугой воспользовалось 6 человек.
- *Ксерокопирование*. Этой услугой пользуется 9 человек.
- *Распечатка на принтере*. Пользуется 6 человек.
- *Работа на компьютере*. За этой услугой в библиотеку обращалось 2 человека



Оценка качества услуг, выполняемых Визябожским филиалом:

№	Оценочный показатель	Оценка в баллах:				
		10-9	8-7	6-5	4-3	2-1
1.	Книжный фонд	5 %	30 %	35 %	30 %	
2.	Фонд периодических изданий	10 %	20 %	40 %	30 %	
3.	Оперативность обслуживания	60 %	15 %	20 %	5 %	
4.	Компетентность сотрудников	65 %	10 %	20 %	5 %	
5.	Исчерпывающая информация об услугах библиотеки	55 %	25 %	15 %	5 %	
6.	Библиотечная среда (комфортность)	15 %	20 %	15 %	40 %	10%
7.	Режим работы	50 %	25 %	5 %	10 %	10 %
8.	Благоустройство прилегающей территории	25 %	10 %	5 %	40 %	20 %

Предложения по **улучшению качества** обслуживания читателей

Из 20 опрошенных 14 человек ответили, что у них нет предложений.

Остальные респонденты предложили:

- Создать комфортные читательские зоны для читателей (кофемашинка, удобные диваны, пуфики)
- Наружный, внутренний ремонт помещения библиотеки.
- Наладить систему отопления.