

Анализ анкеты

С целью повышения качества информационного и библиотечного обслуживания, совершенствования услуг и непрерывного улучшения их качества на основе эффективной обратной связи МУ «Корткеросской ЦБС» в мае 2017 года было проведено анкетирование среди пользователей библиотек района. В опросе приняло участие **84 человека**.

По категориям читателей получилось следующее разделение:

Школьники - 8 человек

Студенты - 5 человек

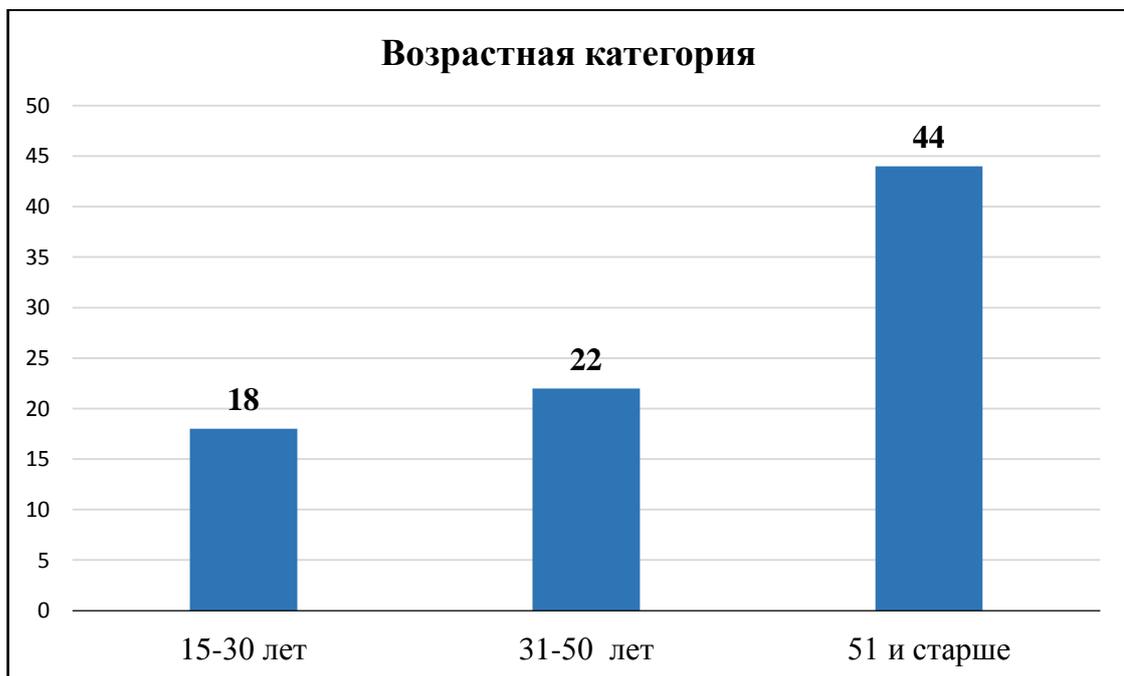
Служащие - 30 человек

Другое (безработные, пенсионеры и т.д.) - 41 человек



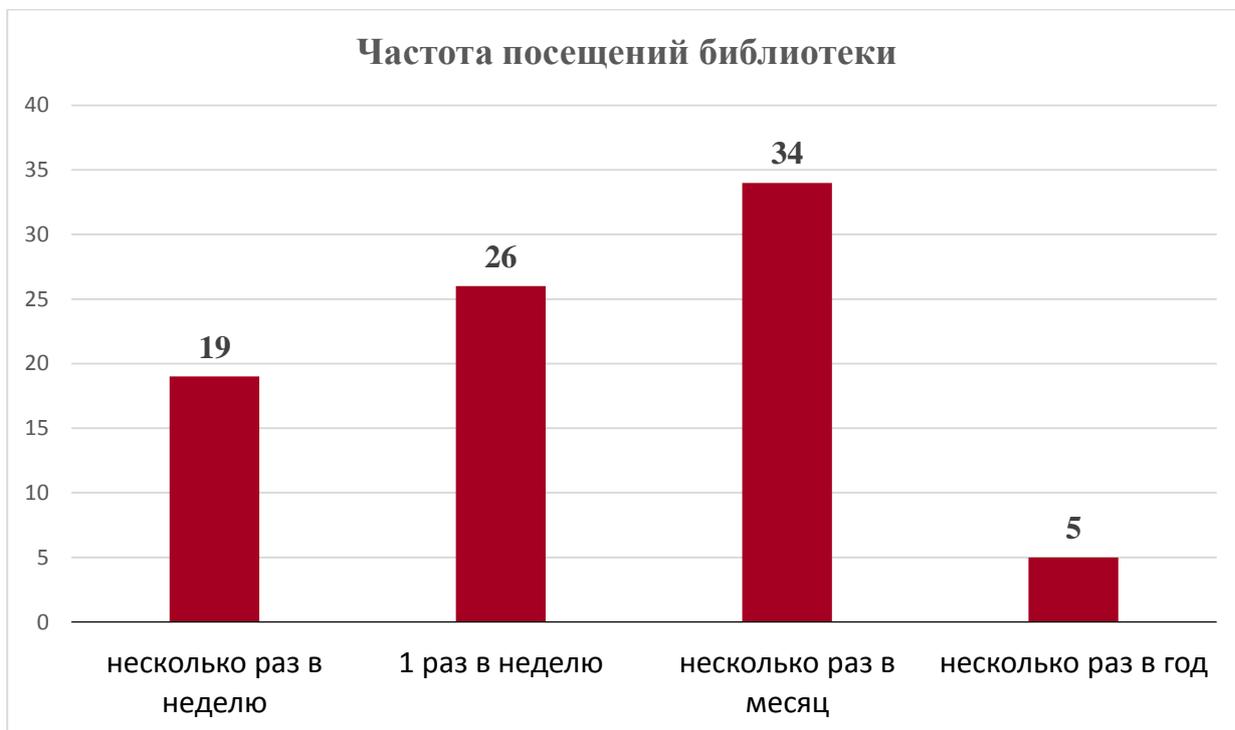
По **возрастам** пользователи разделились следующим образом:

от 15 - 30 лет - 18 человек; *от 31-50* - 22 человека; *от 51 и старше* - 44 человека

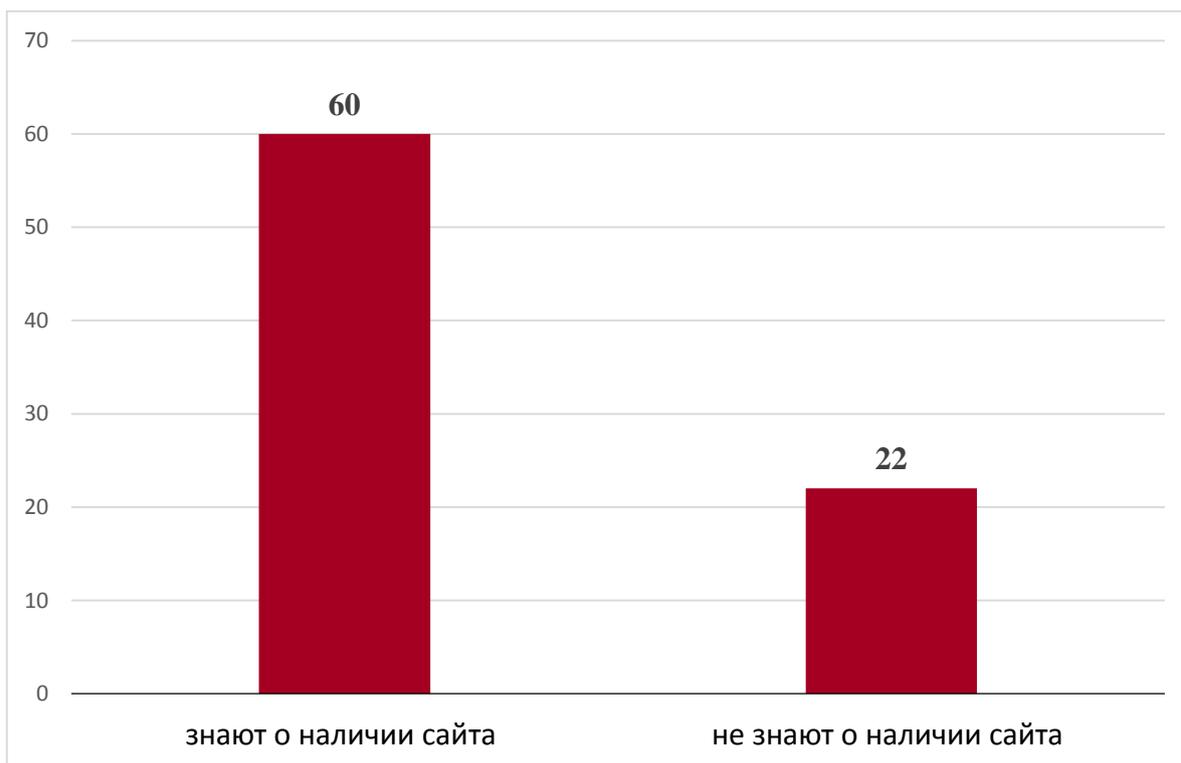


О посещениях библиотеки ответы респондентов распределились так:

- *посещают библиотеку несколько раз в неделю* - 19 человек;
- *один раз в неделю* - 26 человек;
- *несколько раз в месяц* - 34 человека;
- *несколько раз в год* - 5 человек



О наличии сайта и группы ВКонтakte Корткеросской ЦБС знает большинство опрошенных - 60 человек из 84 - ти опрошиваемого.



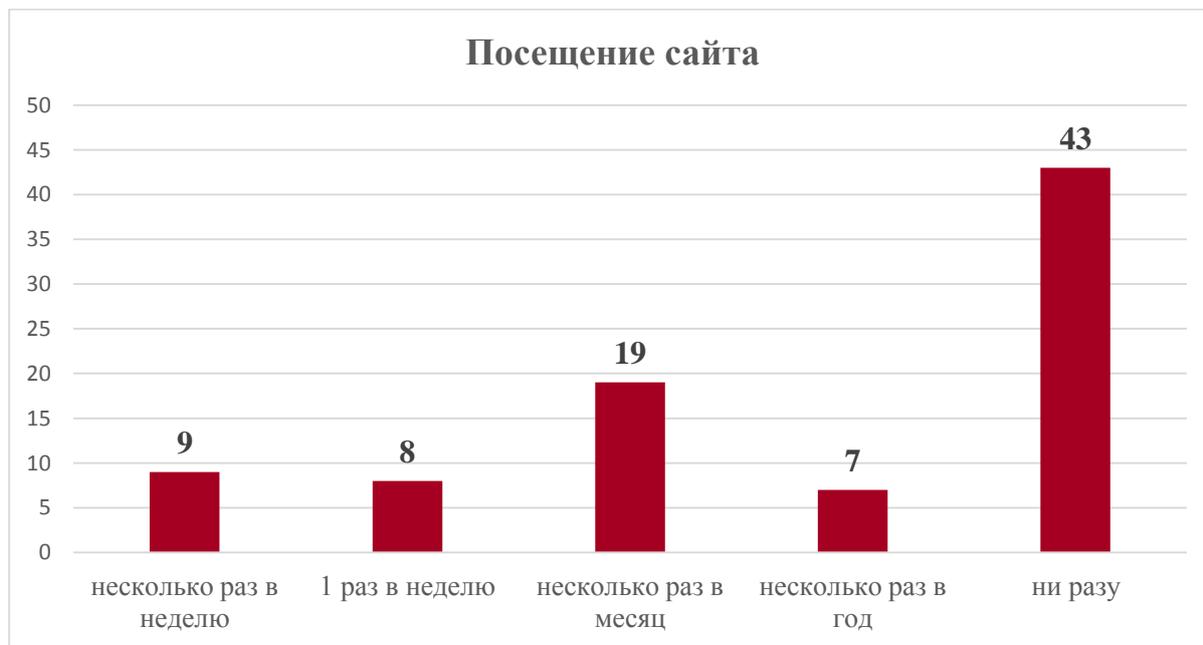
Из респондентов **знающих о наличии сайта** Корткеросской ЦБС
и группы ВКонтакте **посещающих**:

Несколько раз в неделю – 9 человек

1 раз в неделю – 8 человек

Несколько раз в месяц - 19 человек

Несколько раз в год - 7 человек, ни разу не посещало – 43 человека.



Наиболее посещаемые **разделы сайта ЦБС**:

Новости – 24 человека

Читателям – 13 человека

Ресурсы – 2 человека

Афиша мероприятий - 13 человек

О системе – 1 человек

Краеведение – 8 человек

Молодежная страница -13 человек

Другие – 16 человек



Из 84 - ти опрошиваемого пользуются **платными услугами** библиотеки 36 человек

Наиболее популярными услугами являются:

- *Сканирование.* Этой услугой воспользовалось 7 человек.
- *Ксерокопирование.* Этой услугой пользуется 30 респондентов.
- *Распечатка на принтере.* Пользуется 12 человек.
- *Работа на компьютере.* За этой услугой в библиотеку обращалось 4 человека



Оценка качества выполняемых библиотекой Корткеросской ЦБС услуг:

№	Оценочный показатель	Оценка в баллах:				
		10-9	8-7	6-5	4-3	2-1
1.	Книжный фонд	29 %	32 %	20 %	11 %	8 %
2.	Фонд периодических изданий	31 %	23 %	17 %	14 %	1.5 %
3.	Оперативность обслуживания	91 %	5 %	2.5 %		1.5 %
4.	Компетентность сотрудников	98 %	1 %	1 %		
5.	Исчерпывающая информация об услугах библиотеки	73 %	21.5 %	1.5 %	1.5 %	2.5 %
6.	Библиотечная среда (комфортность)	84 %	7 %	4 %	5 %	
7.	Режим работы	90 %	4 %	2 %	4	
8.	Благоустройство прилегающей территории	61 %	18 %	11 %	10 %	

Предложения по улучшению качества обслуживания читателей

из 84 – х опрашиваемых. 54 человека ответили, что у них нет предложений. Остальные респонденты предложили:

Пополнить отраслевой книжный фонд.

Увеличить количество периодических изданий.

Увеличить количество компьютеров с выходом в интернет.