

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 октябре 2016 года было проведено анкетирование среди пользователей библиотек района. В опросе приняло участие 121 человек.

По **категориям читателей** получилось следующее разделение:

Школьники – 33 человека

Студенты – 6 человек

Служащие – 40 человек

Другое (безработные, пенсионеры) – 42 человека



По **возрастам** пользователи разделились следующим образом:

от 15-30 лет - 39 человек; от 31-50 - 34 человека; от 51 и старше - 48 человек



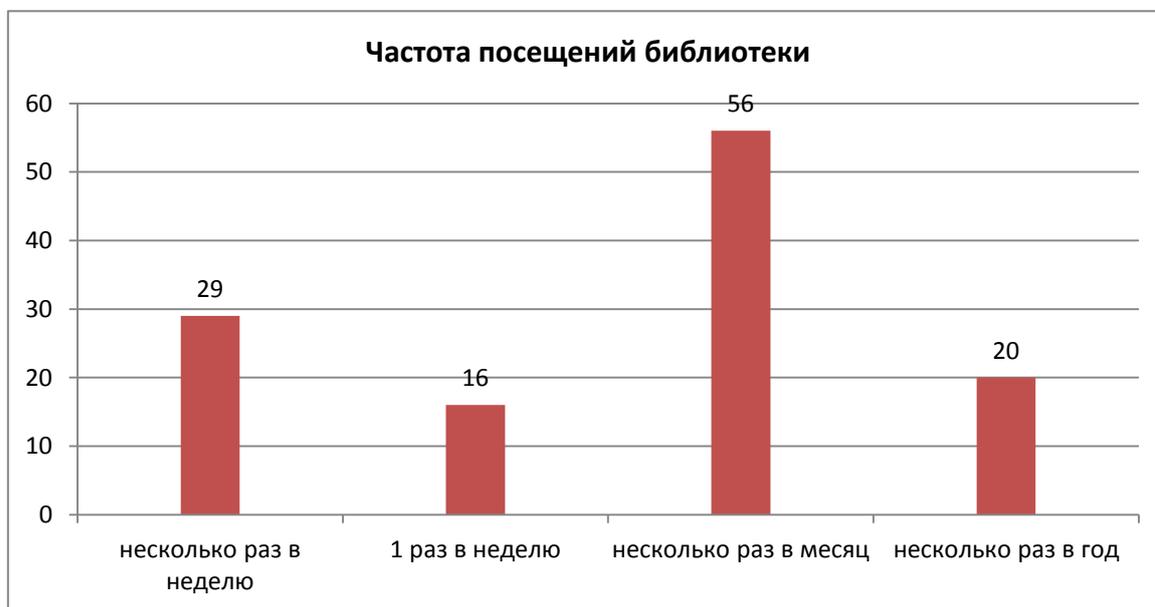
О **посещении библиотеки** ответы респондентов распределились так:

посещают библиотеку несколько раз в неделю - 29 человек;

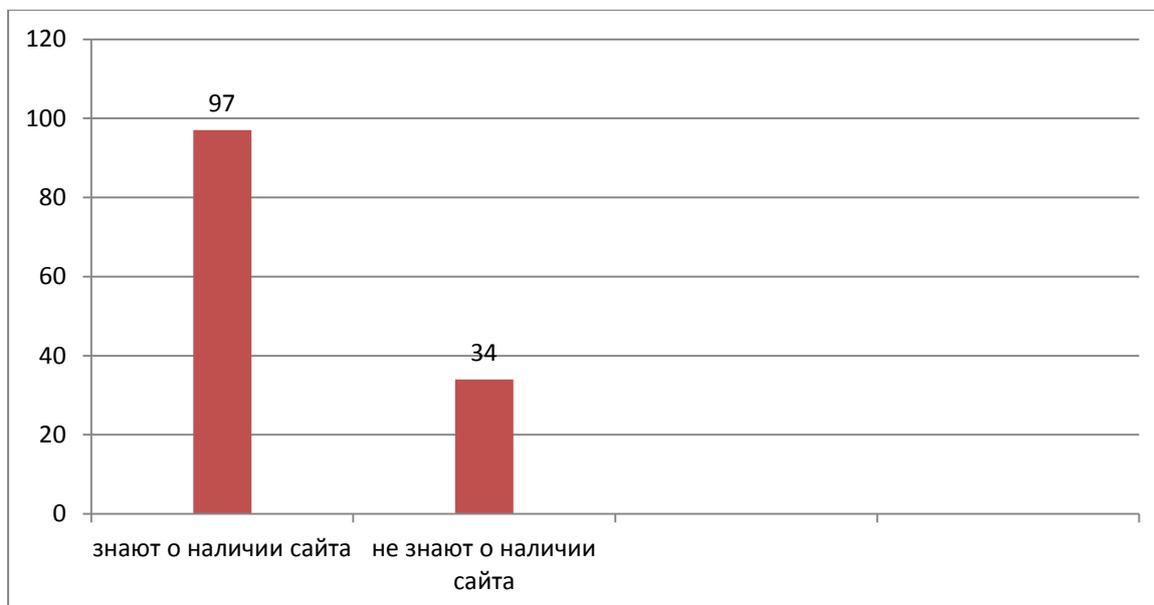
- один раз в неделю - 16 человек;

- несколько раз в месяц - 56 человек;

- несколько раз в год - 24 человека



О **наличии сайта и группы ВКонтакте** Корткеросской ЦБС знает большинство опрошиваемых- 97 человек из 121-го опрошиваемого.



Из этих 97-ми респондентов **посещают** сайт или группу ВКонтакте:

Несколько раз в неделю - 17 человек

1 раз в неделю - 1

Несколько раз в месяц - 34 человек

Несколько раз в год - 21 человек, ни разу не посещало – 48 человек.



Наиболее посещаемые **разделы сайта ЦБС**:

Новости - 59 человек

Читателям – 24 человека

Ресурсы – 6 человек

Афиша мероприятий - 25 человек

О системе – 6 человек

Краеведение – 10 человек

Молодежная страница- 13 человек

Другие – 5 человек



Из 121-го опрошиваемого пользуются **платными услугами** библиотеки 63 человека. Наиболее популярными услугами являются:

- *Сканирование.* Этой услугой воспользовалось 32 человека.
- *Ксерокопирование.* Этой услугой пользуется 56 респондентов.
- *Распечатка на принтере.* Пользуется 30 человек.
- *Работа на компьютере.* За этой услугой в библиотеку обращалось 13 человек.



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	38%	31%	15%	11%	5%
2	Фонд периодических изданий	28%	34%	30%	6%	2%
3	Оперативность обслуживания	81%	10%	8%	1%	
4	Компетентность сотрудников	92%	6%	2%		
5	Исчерпывающая информация об услугах библиотеки	73%	21%	6%		
6	Библиотечная среда (комфортность)	81%	13%	6%		
7	Режим работы	80%	12%	8%		
8	Благоустройство прилегающей территории	54%	20%	17%	7%	2%