

Анализ анкеты

С целью повышения качества информационного и библиотечного обслуживания, совершенствования услуг и непрерывного улучшения их качества на основе эффективной обратной связи, в марте 2018 года было проведено анкетирование среди пользователей Мординского, Намского, Усть-Лэкчимского, Позтыкеросского филиалов МУ «Корткеросская ЦБС». В опросе приняло участие **89 человек**.

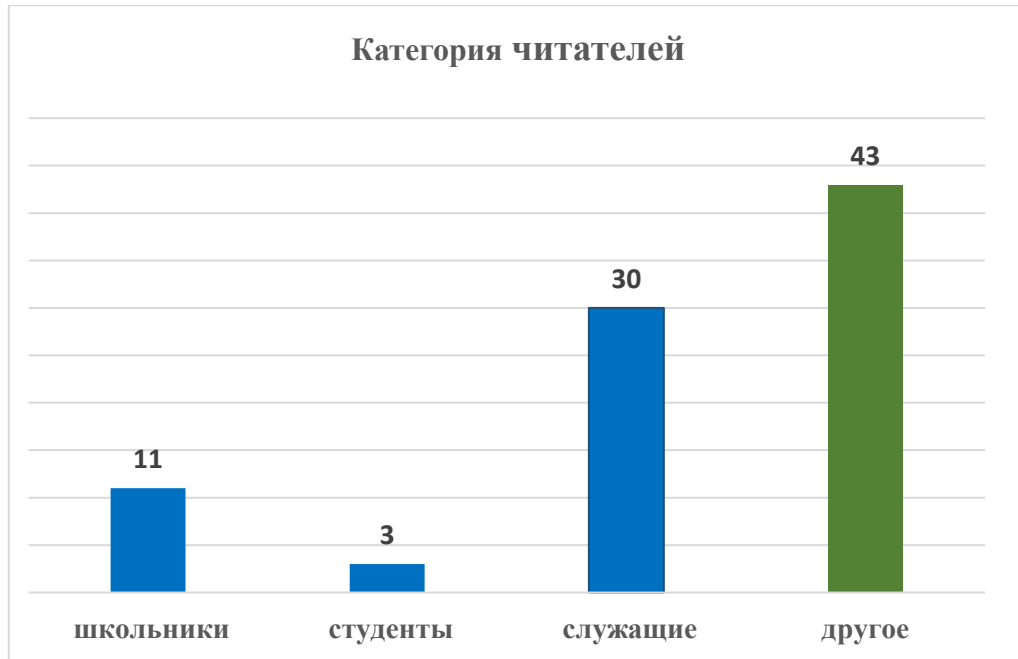
По **категориям читателей** получилось следующее разделение:

Школьники - 11 человек;

Студенты - 3 человека;

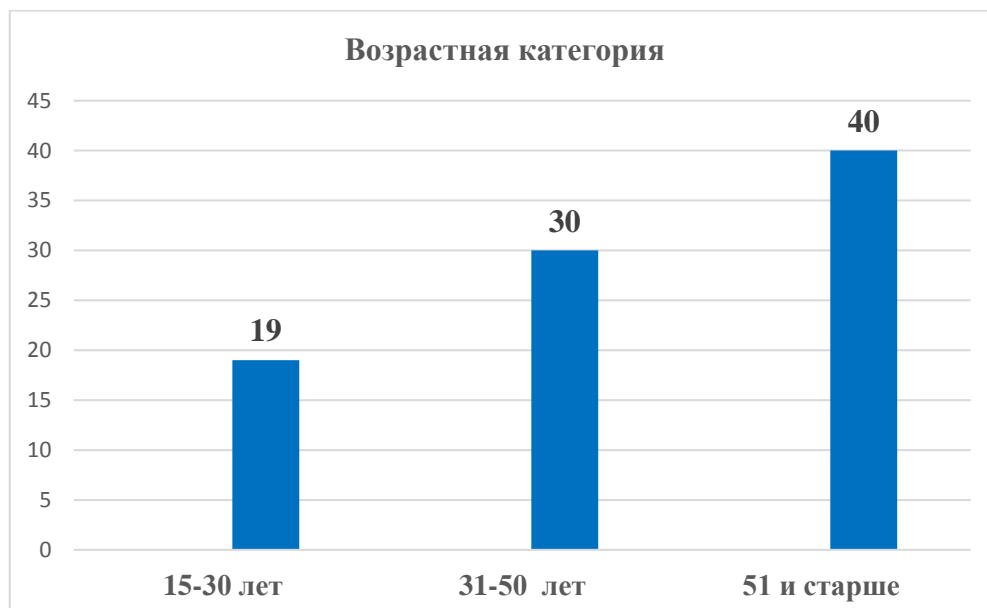
Служащие - 30 человек;

Другое (безработные, пенсионеры и т.д.) - 43 человека.



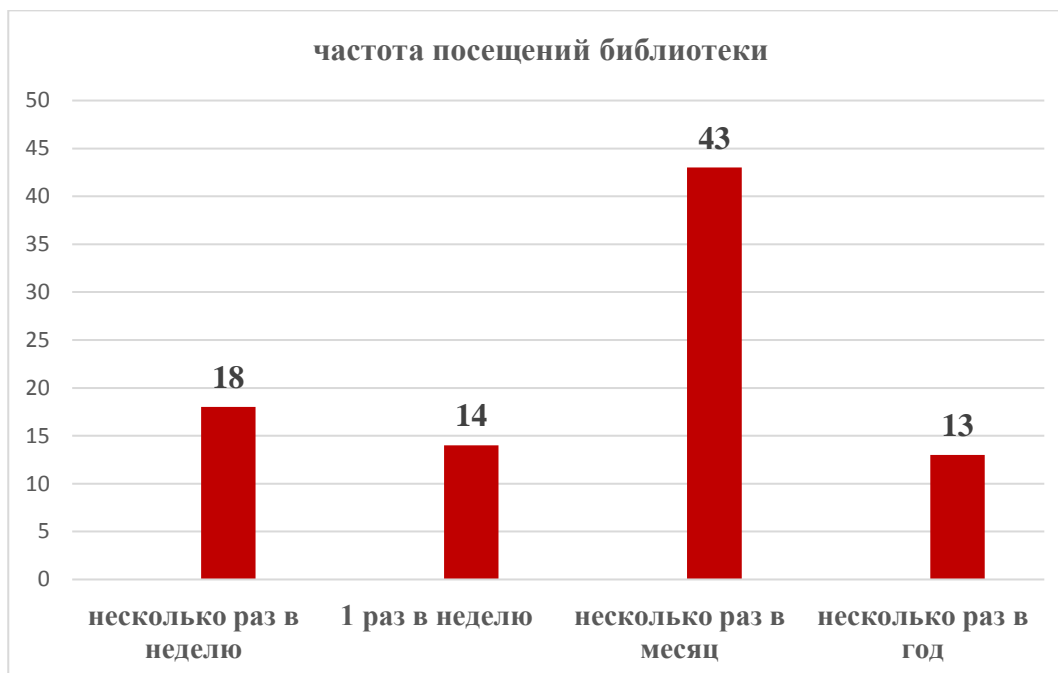
По **возрастам** пользователи разделились следующим образом:

15 - 30 лет - 19 человек; *31-50 лет* - 30 человек; *от 51 и старше* - 40 человек.

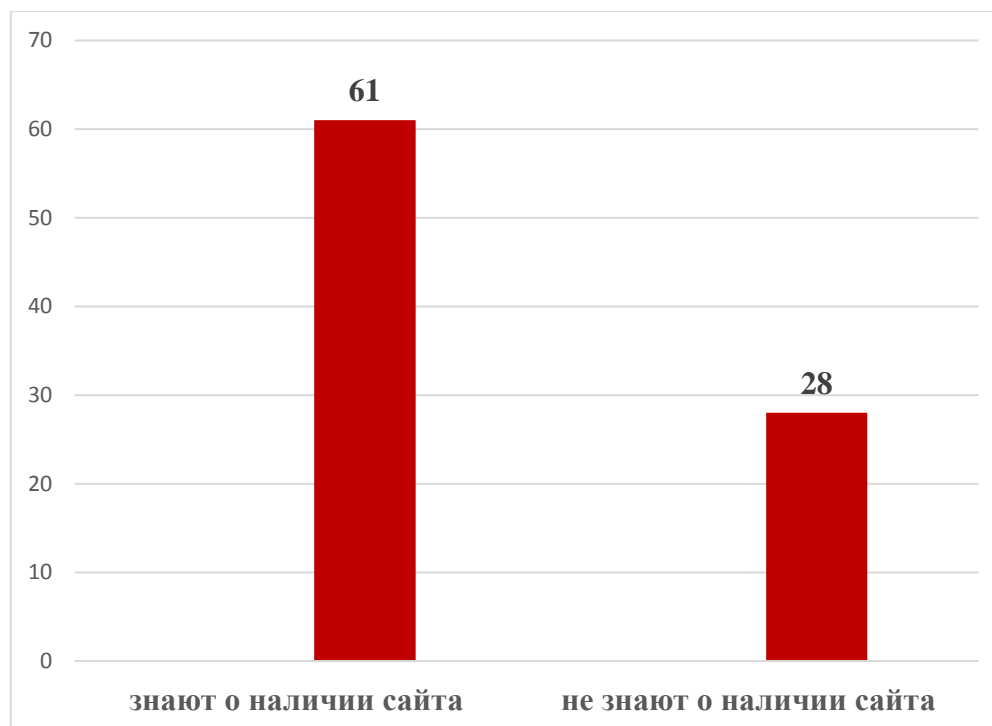


О посещении библиотеки ответы респондентов распределились так:

- *посещают библиотеку несколько раз в неделю* - 18 человек;
- *один раз в неделю* - 14 человек;
- *несколько раз в месяц* - 43 человека;
- *несколько раз в год* - 13 человек.



О наличии сайта и группы ВКонтakte Корткеросской ЦБС знает большинство опрошенных - 61 человек. .



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

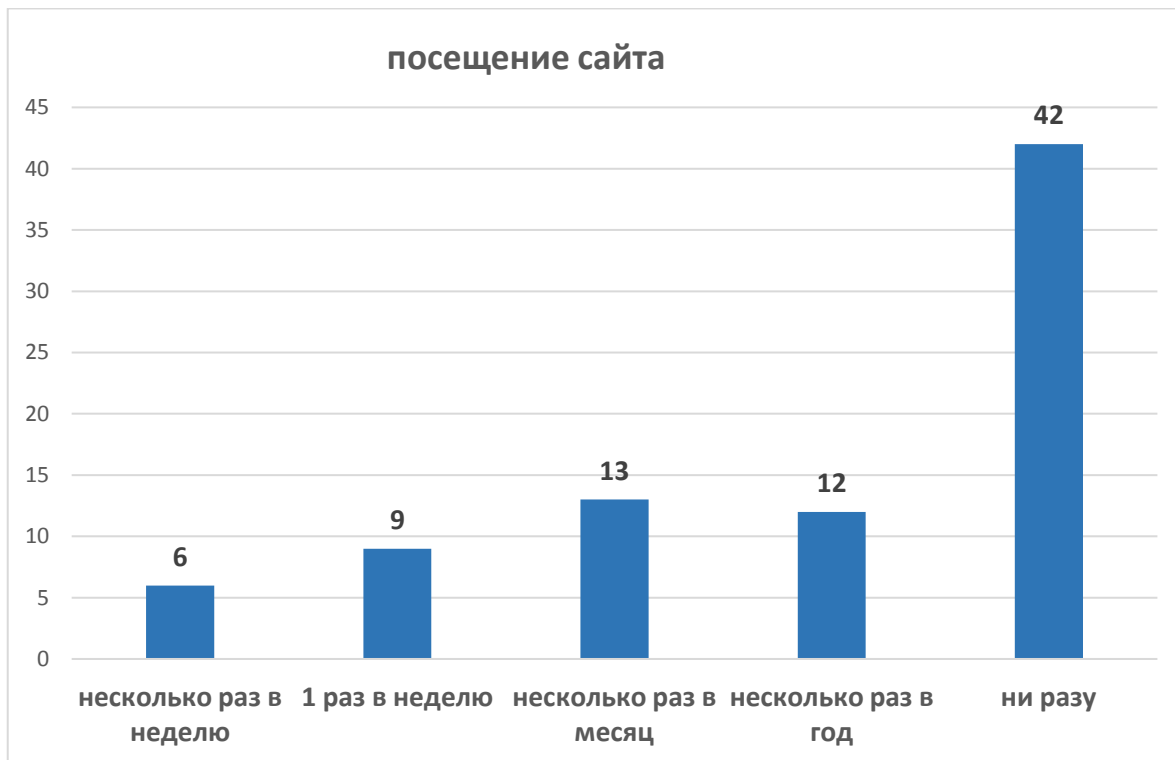
Несколько раз в неделю – 6 человек;

1 раз в неделю – 9 человек;

Несколько раз в месяц - 13 человек;

Несколько раз в год - 12 человек;

Ни разу не просматривали – 42 человека.



Наиболее посещаемые **разделы сайта** ЦБС:

Новости – 38 человек;

Читателям – 11 человек;

Ресурсы – 2 человека;

Афиша мероприятий - 13 человек;

О системе – 1 человек;

Краеведение – 1 человек;

Молодежная страница -7 человек;

Другие – 8 человек.



Из 89 опрошенных пользуются **платными услугами** библиотеки 60 человек.

Наиболее популярными услугами являются:

- *Сканирование.* Этой услугой воспользовалось 5 человек.
- *Ксерокопирование.* Этой услугой пользуется 13 респондентов.
- *Распечатка на принтере.* Пользуется 6 человек.
- *Работа на компьютере.* За этой услугой в библиотеку обращалось 3 человека.



Оценка качества услуг, выполняемых филиалами Корткеросской ЦБС:

№	Оценочный показатель	Оценка в баллах				
		10-9	8-7	6-5	4-3	2-1
1.	Книжный фонд	33 %	16 %	20 %	26 %	5 %
2.	Фонд периодических изданий	26 %	29 %	20 %	23 %	2 %
3.	Оперативность обслуживания	81 %	16 %	3 %		
4.	Компетентность сотрудников	83 %	15 %	2 %		
5.	Исчерпывающая информация об услугах библиотеки	73 %	26 %	1 %		
6.	Библиотечная среда (комфортность)	65 %	10 %	21%	4 %	
7.	Режим работы	83 %	10 %	3 %	4 %	
8.	Благоустройство прилегающей территории	45 %	10 %	16 %	23 %	7 %

Предложения по улучшению качества обслуживания читателей.

Из 89 опрошенных 38 человек ответили, что у них нет предложений.

Остальные респонденты предложили:

- Улучшить ассортимент периодических изданий.
- Увеличить количество периодических изданий.
- Улучшить и пополнить книжный фонд.
- Пополнить книжный фонд - детской литературой, художественной православной литературой.
- Приобрести новую мебель, настольные игры, компьютеры для пользования читателями.
- Благоустроить территорию.
- Подключить библиотеку к сети интернет.