

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 Маджского, Аджеромского, Пезмегского, Визябожского, Додзьского филиалов МУ «Корткеросская ЦБС». В опросе приняло участие **100 человек**.

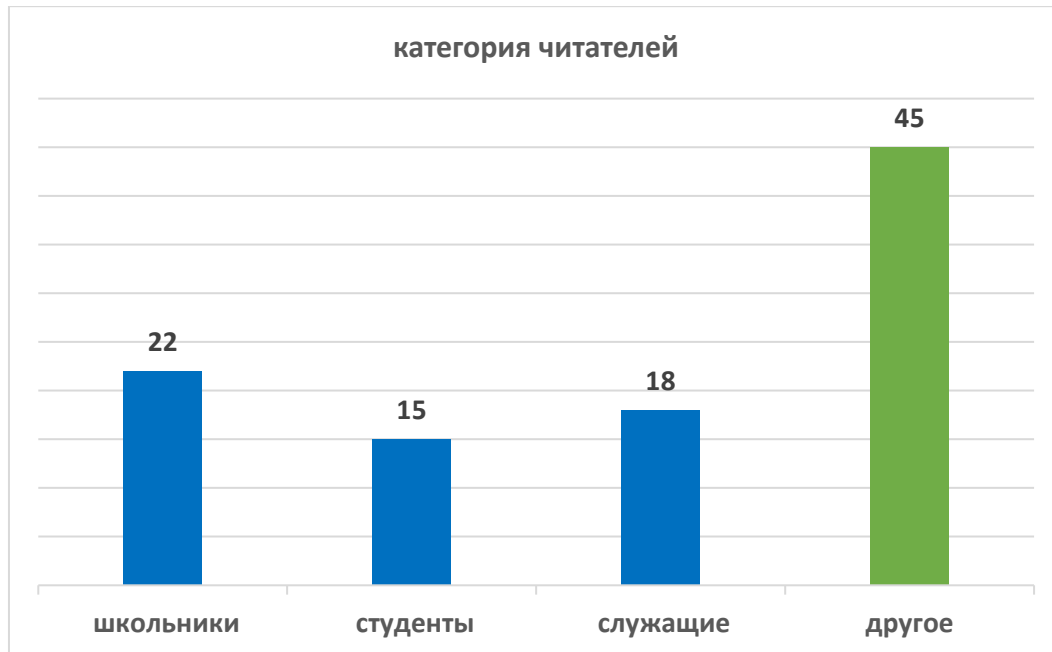
По **категориям читателей** получилось следующее разделение:

Школьники - 22 человека

Студенты - 15 человек

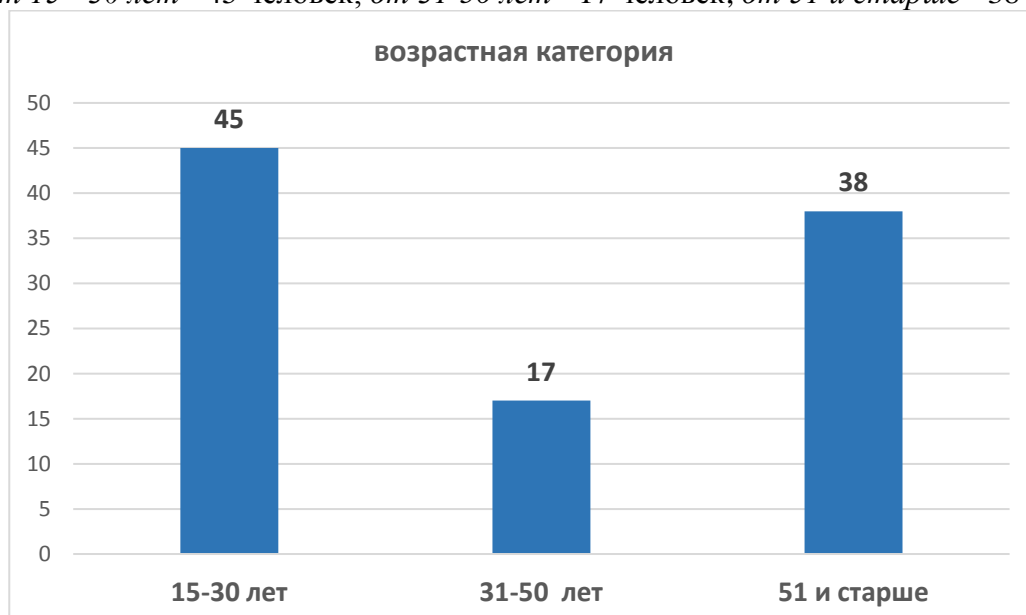
Служащие - 18 человек

Другое (безработные, пенсионеры и т.д.) - 45 человек



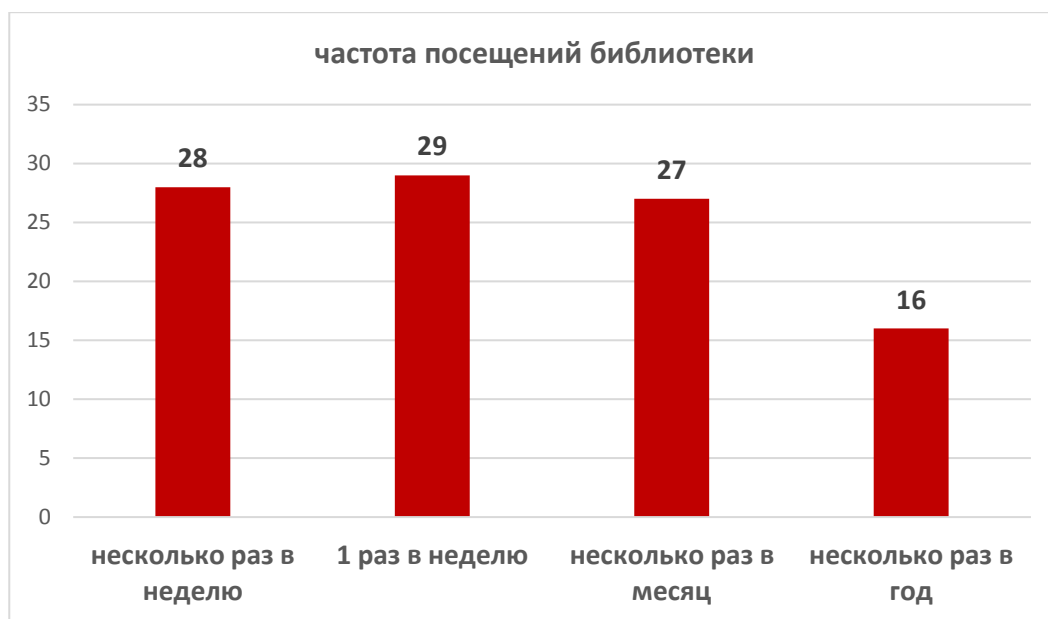
По **возрастам** пользователи разделились следующим образом:

от 15 - 30 лет - 45 человек; *от 31-50 лет* - 17 человек; *от 51 и старше* - 38 человек

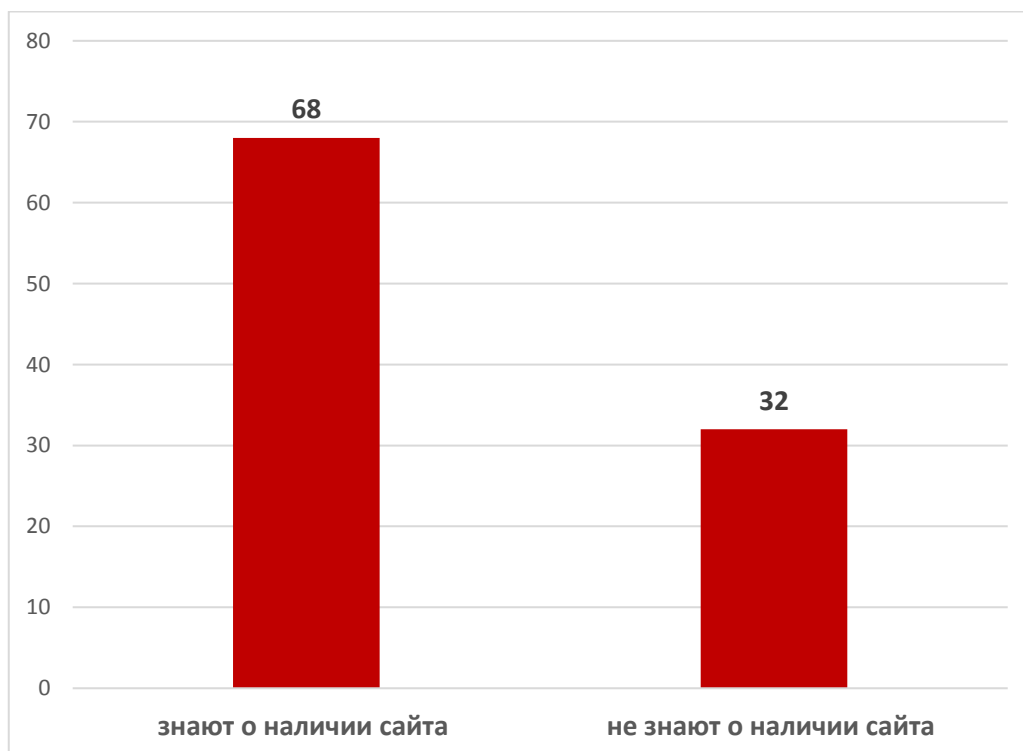


О посещении библиотеки ответы респондентов распределились так:

- *посещают библиотеку несколько раз в неделю* - 28 человек;
- *один раз в неделю* - 29 человек;
- *несколько раз в месяц* - 27 человек;
- *несколько раз в год* - 16 человек



О наличии сайта и группы ВКонтакте Корткеросской ЦБС знает большинство
опрашиваемых - 68 человек.



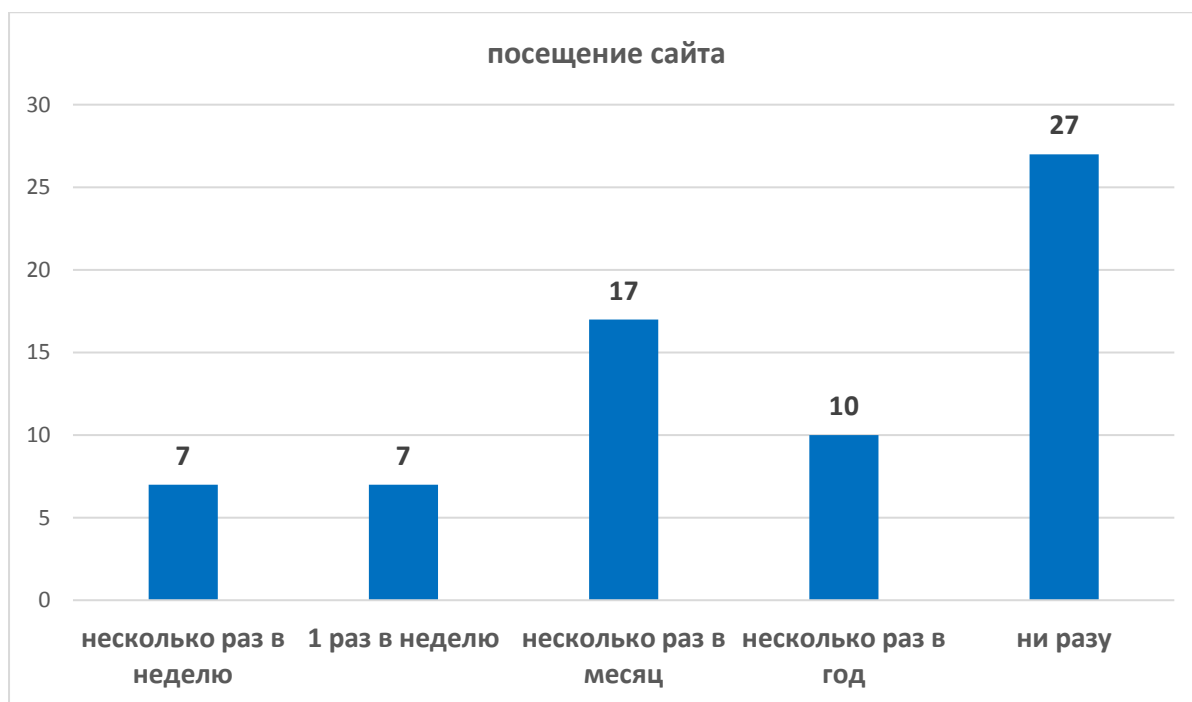
Из респондентов, **знающих о наличии сайта** Корткеросской ЦБС и группы ВКонтакте, **просматривают информацию:**

Несколько раз в неделю – 7 человек

1 раз в неделю – 7 человек

Несколько раз в месяц - 17 человек

Несколько раз в год - 10 человек, ни разу не просматривали – 27 человека.



Наиболее посещаемые **разделы сайта ЦБС:**

Новости – 27 человек

Читателям – 21 человек

Ресурсы – 2 человека

Афиша мероприятий - 14 человек

Краеведение – 6 человек

Молодежная страница – 12 человек

Другие – 10 человек



Из 100 - та опрошиваемых **платными услугами** библиотеки пользуются 38 человек

Наиболее популярными услугами являются:

- *Сканирование.* Этой услугой воспользовалось 16 человек.
- *Ксерокопирование.* Этой услугой пользуется 30 респондентов.
- *Распечатка на принтере.* Пользуется 8 человек.
- *Работа на компьютере.* За этой услугой в библиотеку обращалось 3 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	23 %	32 %	32 %	10 %	3 %
2.	Фонд периодических изданий	30 %	27 %	23 %	18 %	2 %
3.	Оперативность обслуживания	71 %	19 %	8 %	2 %	
4.	Компетентность сотрудников	69 %	22 %	8 %	1 %	
5.	Исчерпывающая информация об услугах библиотеки	58 %	28 %	11 %	3 %	
6.	Библиотечная среда (комфортность)	59 %	16 %	7 %	12 %	6 %
7.	Режим работы	70 %	20 %	6 %	2 %	2 %
8.	Благоустройство прилегающей территории	44 %	8 %	15 %	22 %	11 %

Предложения по улучшению качества обслуживания читателей

Из 100 – та опрошиваемых - 74 человек ответили, что у них нет предложений.

Остальные респонденты наиболее важным для улучшения качества обслуживания читателей считают, что необходимо:

- Улучшить ассортимент периодических изданий.
- Улучшить и пополнить книжный фонд.
- Приобрести компьютеры, МФУ (многофункциональное устройство) для пользования читателями.
- Подключить библиотеки к сети интернет.
- Выделить читательские зоны.
- Приобретение мебели(диваны, пуфики).
- Приобретение кофемашины.