

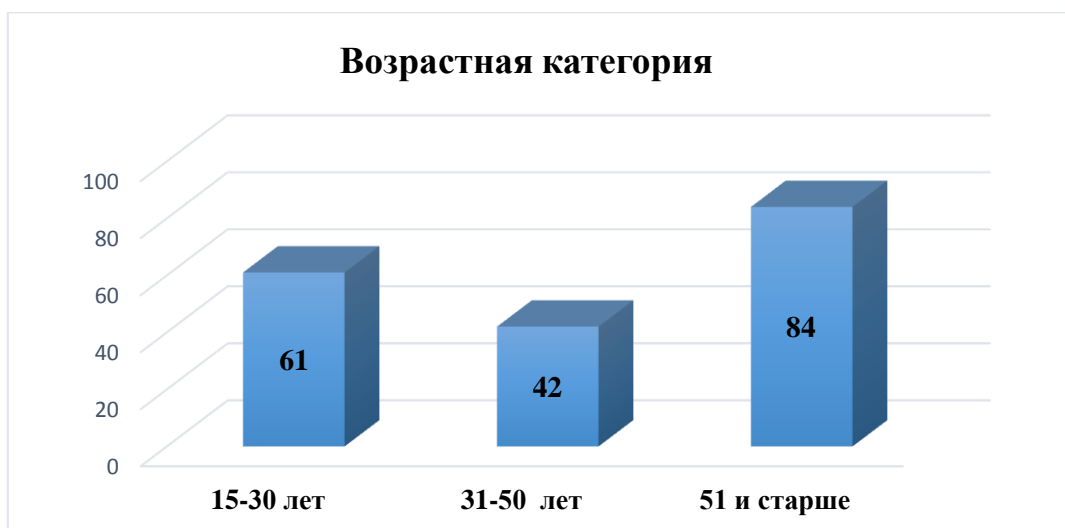
Анализ анкеты

С целью повышения качества информационного и библиотечного обслуживания, совершенствования услуг и непрерывного улучшения их качества на основе эффективной обратной связи, в ноябре 2018 года было проведено анкетирование среди пользователей Большелугского, Богородского, Сторожевского, Нившерского, Важкурского филиалов и Центральной библиотеки им. М.Н. Лебедева. В опросе приняло участие 187 человек. По категориям читателей получилось следующее разделение: *школьники* - 37 человек; *студенты* – 13 человек; *служащие* - 51 человек; *другое* (безработные, пенсионеры и т.д.) - 86 человек.



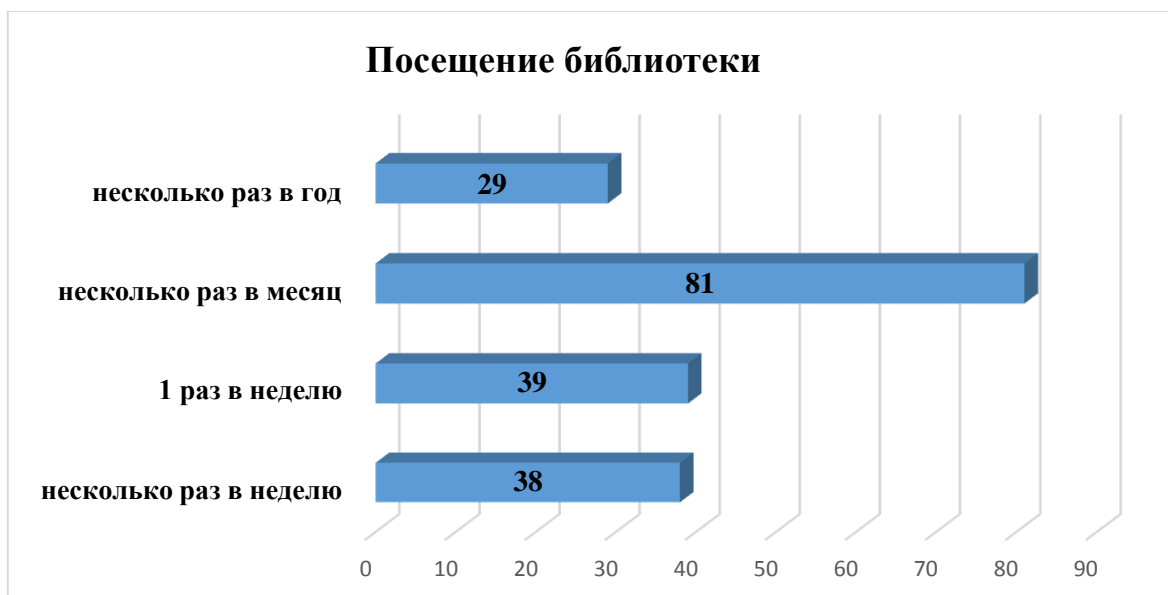
По **возрастам** пользователи разделились следующим образом:

от 15 - 30 лет - 61 человек; *от 31-50 лет* - 42 человека; *от 51 и старше* - 84 человека.

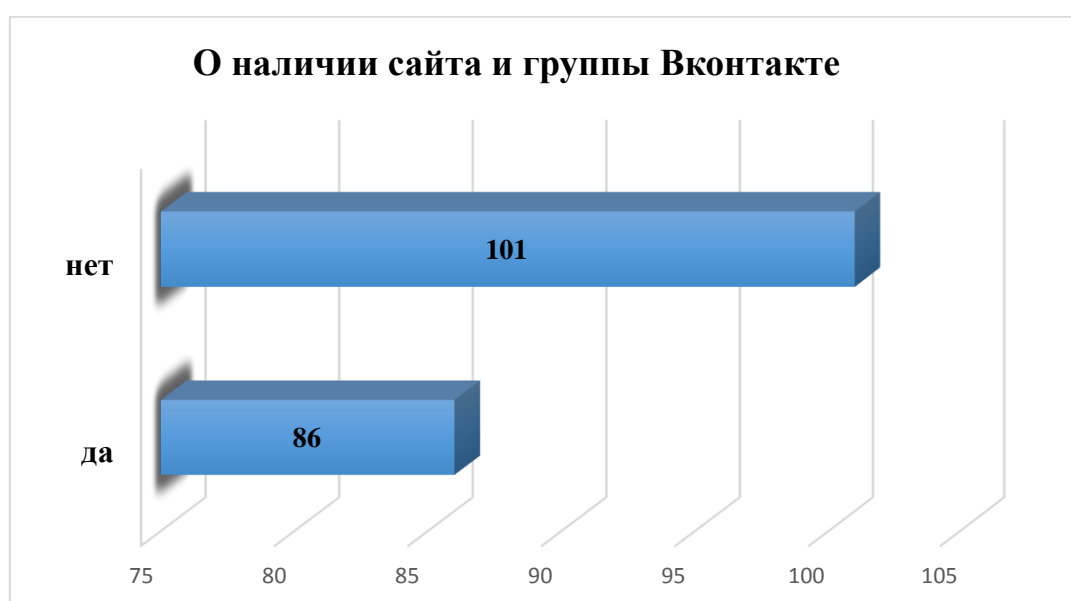


О посещении библиотеки ответы респондентов распределились так:

- *посещают библиотеку несколько раз в неделю* - 38 человек;
- *один раз в неделю* – 39 человека;
- *несколько раз в месяц* - 81 человек;
- *несколько раз в год* - 29 человек;



О наличии сайта и группы ВКонтакте Корткеросской ЦБС знает большинство опрошиваемых - 147 человек.



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

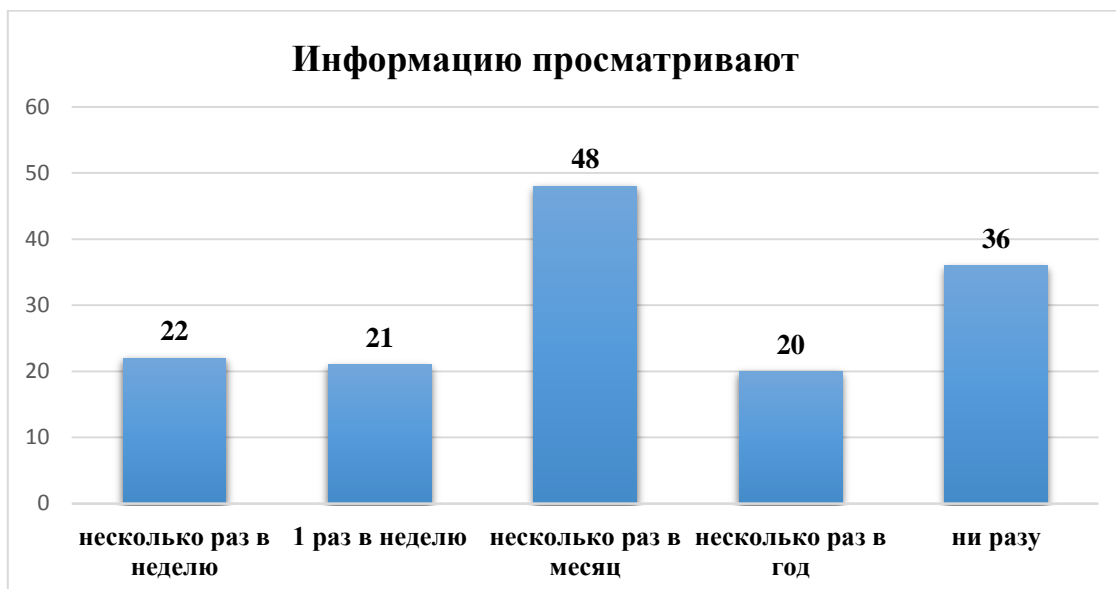
Несколько раз в неделю – 22 человека;

Один раз в неделю – 21 человек;

Несколько раз в месяц – 48 человек;

Несколько раз в год – 20 человек;

Ни разу не посещало – 36 человек.



Наиболее посещаемые **разделы сайта ЦБС:**

Новости – 61 %;

Афиша мероприятий – 38 %;

Читателям – 23 %;

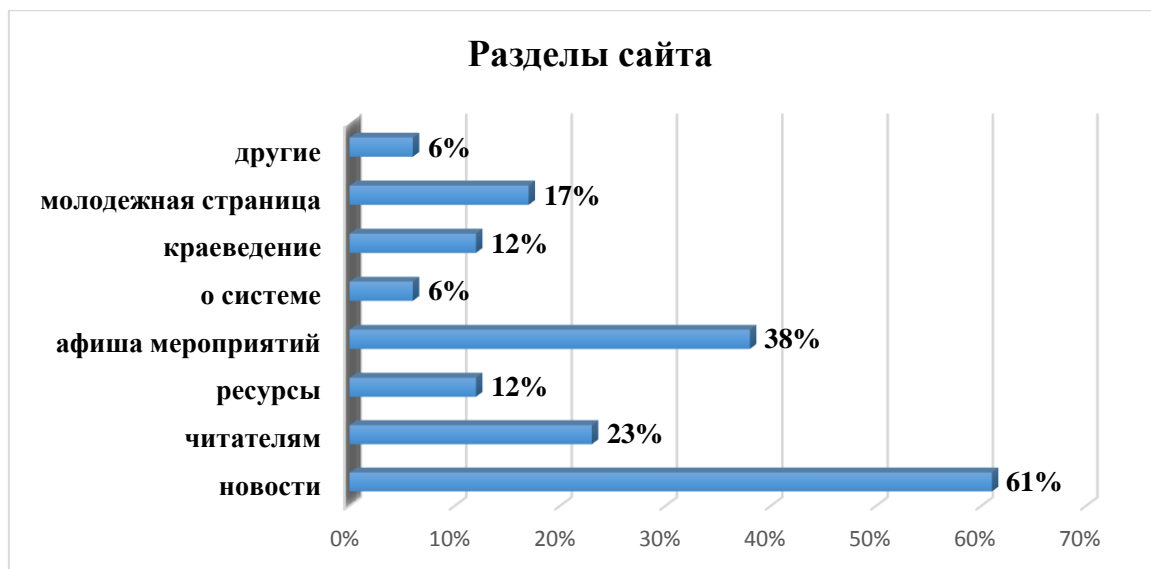
Молодежная страница – 17 %;

Ресурсы – 12 %;

Краеведение – 12 %;

О системе – 6 %;

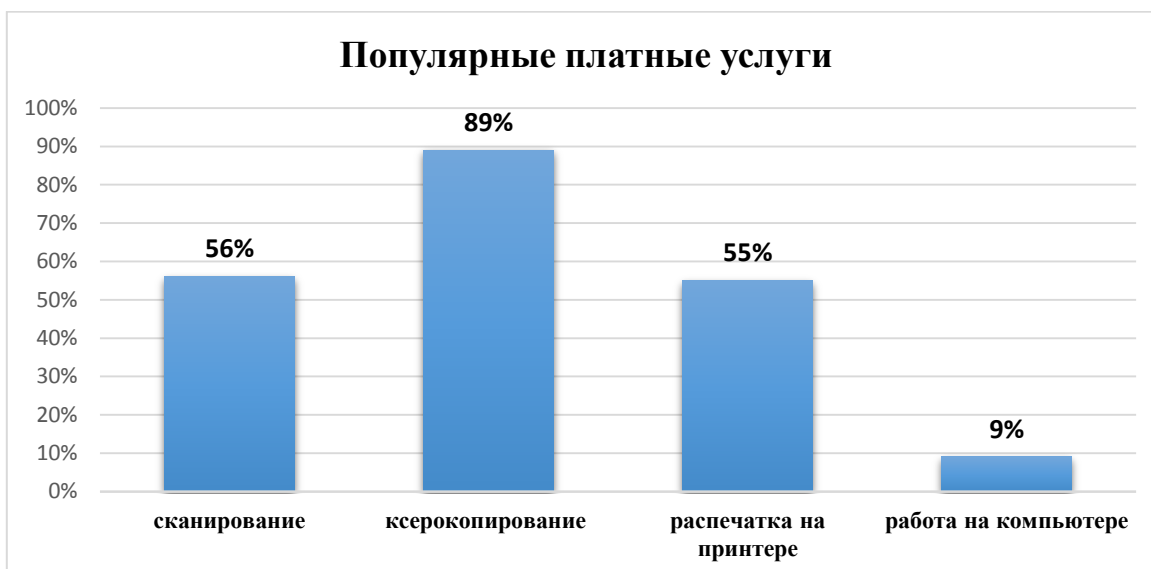
Другое – 6 %;



Из 187 опрашиваемых пользуются **платными услугами** библиотеки 86 человек.

Наиболее популярными услугами являются:

- *Ксерокопирование.* Этой услугой пользуется 89 %;
- *Сканирование.* Этой услугой пользуется 56 %;
- *Распечатка на принтере.* – Этой услугой пользуется 55 %;
- *Работа на компьютере.* Этой услугой пользуется 9 %;



Оценка качества услуг, выполняемых Большелугским, Богородским, Сторожевским, Нившерским, Важкурским филиалами и Центральной библиотекой им. М.Н. Лебедева.

№	Оценочный показатель	Оценка в баллах:				
		10-9	8-7	6-5	4-3	2-1
1.	Книжный фонд	31 %	32,5 %	28 %	6,5 %	2 %
2.	Фонд периодических изданий	26 %	32 %	24 %	13 %	5 %
3.	Оперативность обслуживания	89,5 %	10,5 %	-	-	-
4.	Компетентность сотрудников	89,5 %	9,5 %	-	-	-
5.	Исчерпывающая информация об услугах библиотеки	71,5 %	23,5 %	3,5 %	1,5 %	-
6.	Библиотечная среда (комфортность)	77 %	15 %	7 %	1 %	-
7.	Режим работы	81 %	16,5 %	2,5 %	-	-
8.	Благоустройство прилегающей территории	56,5 %	25,5 %	13,5 %	2 %	2,5 %

Предложения по улучшению качества обслуживания читателей.

Из 187 опрошиваемых 112 человек ответили, что у них нет предложений.

Остальные респонденты предложили:

- Регулярно пополнять книжный фонд.
- Улучшить ассортимент периодических изданий преимущественно для молодежной категории читателей.
- Приобрести дополнительные компьютеры и установить бесплатный wi-fi для пользования читателями в библиотеках.
- Предоставлять услуги читателям для распечатки на цветном принтере.
- Ввести услугу ламинирования и брошюрования.

- Приобрести новое оборудование для более качественного проведения мероприятий в библиотеках (большой монитор, проектор для просмотра).
- Обустроить в библиотеках-филиалах игровую зону с настольными играми.
- Предоставление для библиотек-филиалов более комфортных помещений.