

## Анализ анкеты

С целью повышения качества информационного и библиотечного обслуживания, совершенствования услуг и непрерывного улучшения их качества на основе эффективной обратной связи в июле 2018 года было проведено анкетирование среди пользователей Воынского, Кересского, Небдинского, Подъельского, Подтыбокского, Приозерного филиалов МУ «Корткеросская ЦБС». В опросе приняло участие **128 человек**.

По **категориям читателей** получилось следующее разделение:

*Школьники* - 29 человек

*Студенты* - 19 человек

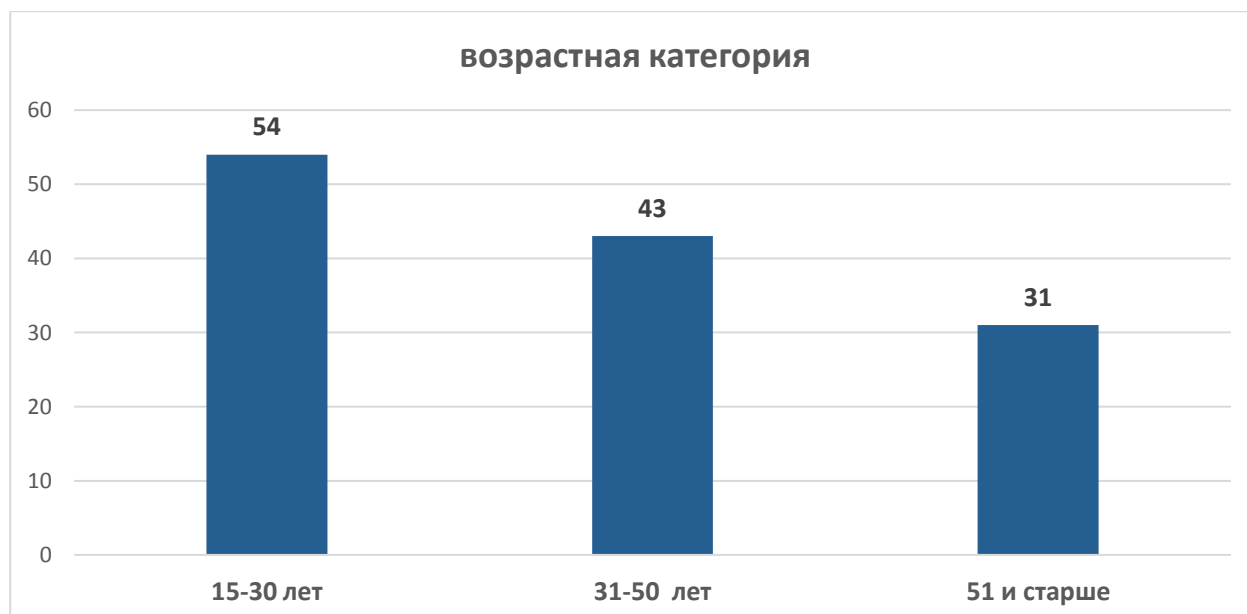
*Служащие* - 37 человек

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



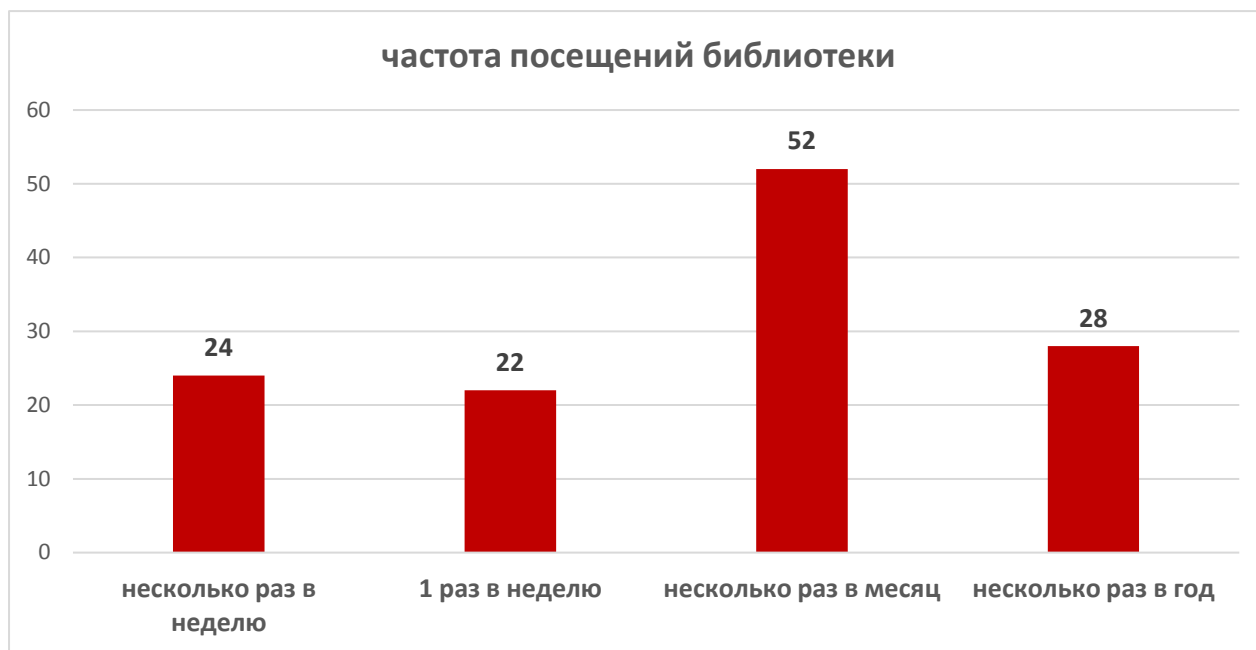
По **возрастам** пользователи разделились следующим образом:

*от 15 - 30 лет* - 54 человек; *от 31-50 лет* - 43 человек; *от 51 и старше* - 31 человек

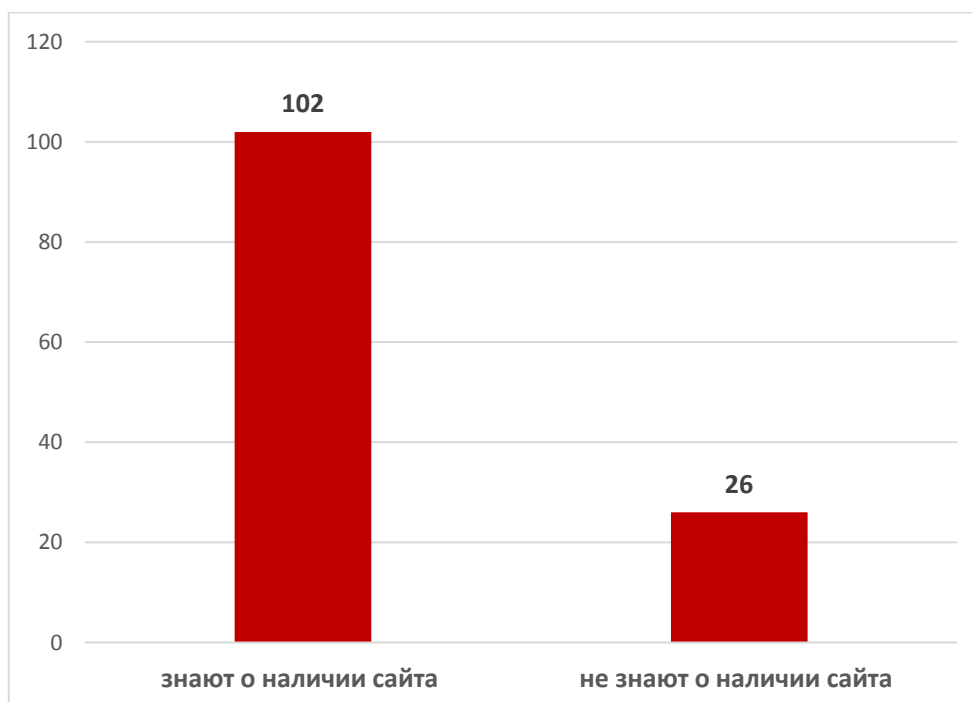


О посещениях библиотеки ответы респондентов распределились так:

- посещают библиотеку несколько раз в неделю - 24 человека;
- один раз в неделю - 22 человека;
- несколько раз в месяц - 52 человек;
- несколько раз в год - 28 человек;



О наличии сайта и группы ВКонтakte Корткеросской ЦБС знает большинство  
опрашиваемых - 102 человек



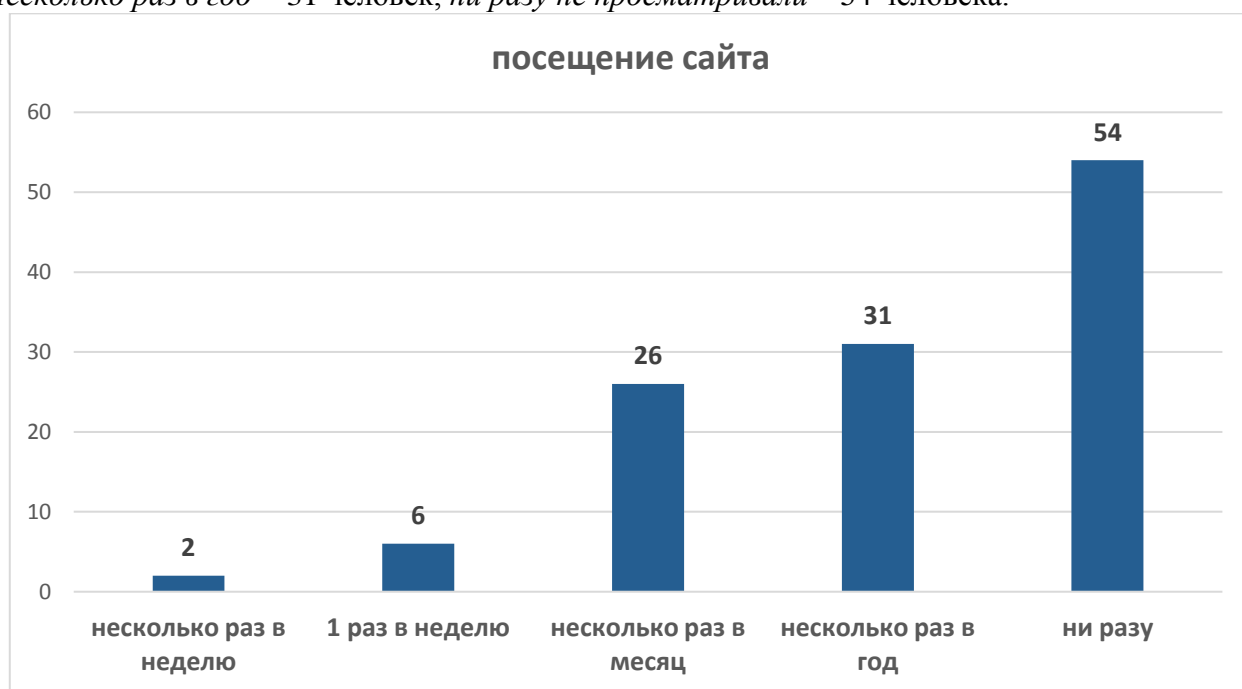
Из респондентов **знающих о наличии сайта** Корткеросской ЦБС и группы ВКонтакте **просматривают информацию:**

*Несколько раз в неделю – 2 человек*

*1 раз в неделю – 6 человек*

*Несколько раз в месяц - 26 человек*

*Несколько раз в год - 31 человек, ни разу не просматривали – 54 человека.*



Наиболее посещаемые **разделы сайта ЦБС:**

*Новости – 61 человек*

*Читателям – 19 человека*

*Ресурсы – 11 человека*

*Афиша мероприятий – 26 человек*

*Краеведение – 8 человек*

*Молодежная страница – 26 человека*

*Другие – 18 человек*



Из 128 опрошиваемых пользуются **платными услугами** библиотеки 59 человек

Наиболее популярными услугами являются:

- *Сканирование.* Этой услугой воспользовалось 14 человек.
- *Ксерокопирование.* Этой услугой пользуется 44 респондентов.
- *Распечатка на принтере.* Пользуется 33 человек.
- *Работа на компьютере.* За этой услугой в библиотеку обращалось 10 человек.



### 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	18 %	30 %	43 %	8 %	1 %
2.	Фонд периодических изданий	16 %	38 %	37 %	7 %	2 %
3.	Оперативность обслуживания	79 %	15 %	6 %		
4.	Компетентность сотрудников	92 %	7 %	1 %		
5.	Исчерпывающая информация об услугах библиотеки	72 %	20 %	7 %	1 %	
6.	Библиотечная среда (комфортность)	52 %	24 %	15 %	4 %	5 %
7.	Режим работы	75 %	19 %	5 %	1 %	
8.	Благоустройство прилегающей территории	39 %	35 %	18 %	5 %	3 %

#### Предложения по улучшению качества обслуживания читателей

Из 128 опрошенных 71 человек ответили, что у них нет предложений.

Остальные респонденты предложили:

- Увеличить и пополнить книжный фонд.
- Подключить библиотеку к сети интернет.
- Улучшить ассортимент периодических изданий.
- Приобретение новой мебели, компьютеров для пользования читателями.