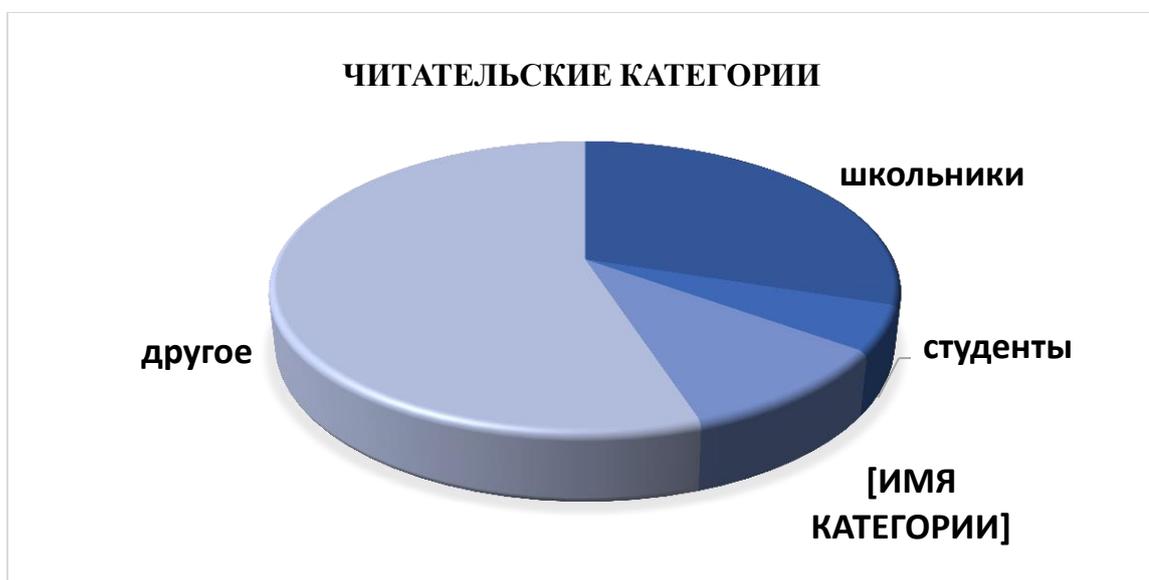


Анализ анкеты

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 Важкурского филиала МУ «Корткеросская ЦБС».

В опросе приняло участие 20 человек. По категориям читателей получилось следующее разделение: *школьники* - 6 человек; *студенты* - 1 человек; *служащие* - 2 человека; *другое* (безработные, пенсионеры и т.д.) - 11 человек.



По **возрастам** пользователи разделились следующим образом:

от 15 - 30 лет - 9 человек; *от 31-50 лет* - 3 человека; *от 51 и старше* - 8 человек.

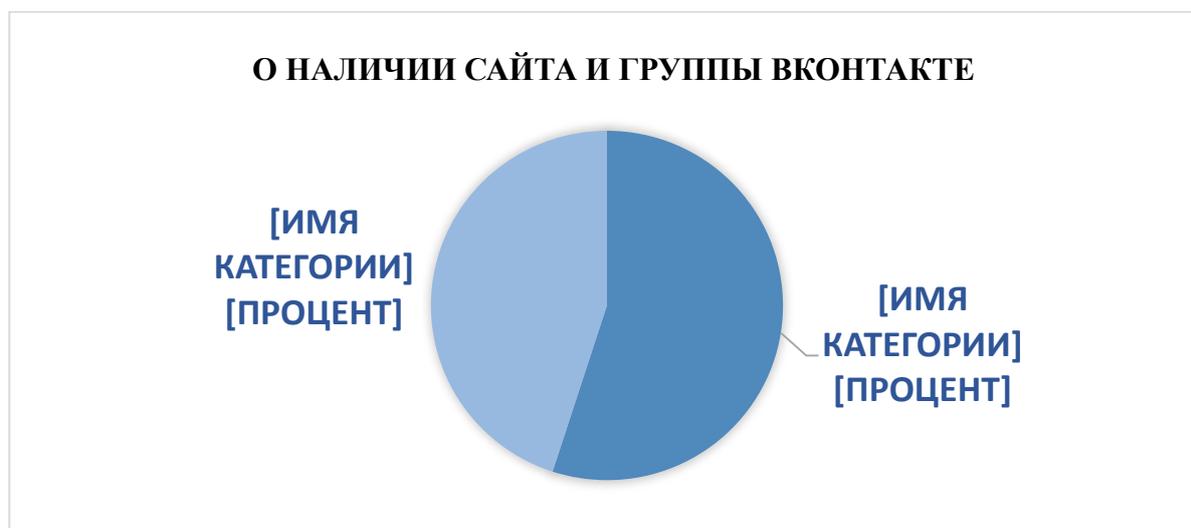


О посещении библиотеки ответы респондентов распределились так:

- *посещают библиотеку несколько раз в неделю* - 4 человека;
- *один раз в неделю* - 7 человек;
- *несколько раз в месяц* - 9 человек;



О наличии сайта и группы ВКонтакте Корткеросской ЦБС знает чуть больше половины опрошиваемых - 11 человек.



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

Один раз в месяц - 1 человек;

Несколько раз в месяц - 2 человека;

Ни разу не посещали – 8 человек.

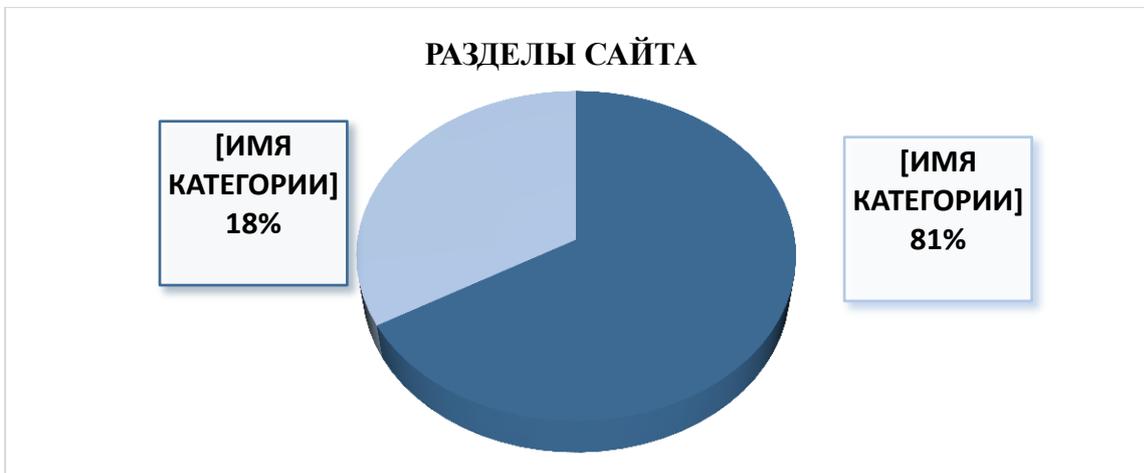


Наиболее посещаемые **разделы сайта** ЦБС:

Молодежная страница – 81 %;

Новости – 18 %;

Остальные разделы не посещал ни один респондент.



Из 20 опрошенных **никто не пользуется платными услугами** библиотеки.

Оценка качества услуг, выполняемых Важкурским филиалом:

№	Оценочный показатель	Оценка в баллах:				
		10-9	8-7	6-5	4-3	2-1
1.	Книжный фонд	20 %	50 %	20 %	10 %	-
2.	Фонд периодических изданий	10 %	25 %	20 %	35 %	10 %
3.	Оперативность обслуживания	100 %	-	-	-	-
4.	Компетентность сотрудников	90 %	10 %	-	-	-
5.	Исчерпывающая информация об услугах библиотеки	90 %	-	10 %		
6.	Библиотечная среда (комфортность)	90 %	10 %	-	-	-
7.	Режим работы	90 %	10 %	-	-	-
8.	Благоустройство прилегающей территории	40 %	45 %	10 %	5 %	-

Предложения по улучшению качества обслуживания читателей.

Из 20 опрошенных 15 человек ответили, что у них нет предложений.

Остальные респонденты предложили:

- Регулярно пополнять книжный фонд.
- Улучшить ассортимент периодических изданий.
- Провести интернет.
- Зимой регулярно очищать территорию библиотеки от снега.