

## Анализ анкетирования

В Национальной библиотеке РС (Я) с 12 февраля по 21 февраля 2016 года было проведено исследование с целью изучения мнения читателей о качестве предоставляемых услуг.

Методом исследования было выбрано анкетирование. Анкета включала один вопрос: Как бы Вы оценили условия работы и качество услуг, которыми пользовались сегодня? Анкета заполнялась пользователями во время посещения библиотеки. Завершали анкету социально-демографические вопросы.

В анкетировании приняли участие 245 человек. Большинство опрошенных респондентов являются постоянными читателями библиотеки. На вопрос «Как бы Вы оценили условия работы и качество услуг, которыми воспользовались сегодня?» ответили:

отлично - 141 ч.(57,5%), хорошо – 80 ч.(32,6%), удовлетворительно - 20 ч.(8%), плохо – 2 ч.(0,8).

В анкетировании приняли участие в основном респонденты женского пола – 174 ч. Возраст опрошенных варьируется от 16 до 74 лет. Возрастная группа выглядит следующим образом: от 16-24 (147 ч.), 25 -40 (54ч), 5 -55 (7 ч.), 55 -70 (21 ч.), старше 70 (6 ч.). Уровень образования: среднее – 62, ср.специальное – 40, неоконченное высшее – 37, высшее – 116 (47%). Род занятий респондентов: учащийся – 33, студент – 122, аспирант – 10, преподаватель ВУЗа – 14, служащий – 45, пенсионер – 20.

По результатам анкетирования можно сделать выводы об удовлетворенности пользователей качеством обслуживания: большинство опрошенных респондентов, принявших участие в исследовании, являются активными читателями и они удовлетворены качеством обслуживания.

С 16 мая по 30 мая было проведено второе анкетирование с целью изучения мнения читателей о качестве предоставляемых услуг в библиотеке.

Анкета заполнялась читателями непосредственно во время посещения библиотеки и включала один вопрос: как бы Вы оценили условия работы и качество услуг, которыми пользовались сегодня? Завершали анкету социально-демографические вопросы.

Результаты анкетирования:

Большинство опрошенных респондентов являются постоянными читателями библиотеки. На вопрос «Как бы Вы оценили условия работы и качество услуг, которыми воспользовались сегодня?» ответили:

отлично - 75 ч., хорошо – 21 ч., удовлетворительно - 6 ч., плохо – 2 ч.

Социально-демографическая характеристика респондентов. В исследовании приняли участие, в основном, респонденты женского пола – 81 ч. Возрастная группа выглядит следующим образом: от 16-24 (72 ч.), 25 -40 (23ч), 5 -55 (2 ч.), 55 -70 (7 ч.). Уровень образования: среднее – 42, ср.специальное – 13, неоконченное высшее – 13, высшее – 36.

Род занятий наших респондентов: учащийся – 2, студент – 67, аспирант – 5, преподаватель ВУЗа – 5, служащий – 17, пенсионер – 8.

В целом, читатели довольны качеством услуг, предоставляемыми библиотекой.