**ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ,   
проводившегося среди читателей библиотек   
МКУ «Библиотечная система Новомихайловского   
городского поселения Туапсинского района»  
в период с 01 по 31 декабря 2019 года**

Анкетирование проводилось в рамках запланированных мероприятий по повышению качества оказания услуг и устранению недостатков (см. итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2019 году) и ставило своей целью:

- Узнать мнение пользователей по поводу удобства режима работы библиотек МКУ «БС НГП»;

- Узнать отношение пользователей к введению платных услуг;

- Уточнить перечень наиболее востребованных среди пользователей платных услуг.

Анкетирование проводилось с 01 по 31 декабря 2019 года среди пользователей библиотек МКУ «Библиотечная система Новомихайловского

городского поселения Туапсинского района»; было выборочным и не предполагало анонимность (читатели указывали своё имя и контакты). В начале анкеты содержалось обращение к читателям. Далее предлагалось ответить на 11 вопросов, подчеркнув нужные варианты ответов или вписав свой вариант.

Всего в анкетировании приняли участие **65 человек:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Принадлежность к библиотеке | Количество | |
| чел. | % |
| Новомихайловская центральная библиотека **(ЦБ)** | 30 чел. | 46,2% |
| Новомихайловская детская библиотека **(ДБ)** | 20 чел. | 30,8% |
| Ольгинская сельская библиотека **(СБ)** | 15 чел. | 23% |
| Всего | 65 чел. | 100% |

По возрасту респонденты распределились следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Возраст | Количество | |
| чел. | % |
| 10-14 лет | 8 | 12,3% |
| 15-30 лет | 8 | 12,3% |
| 31-55 лет | 18 | 27,7% |
| От 55 лет | 31 | 47,7 % |
| Всего | 65 | 100% |

По половой принадлежности респонденты распределились следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пол | Количество | |
| чел. | % |
| женский | 54 | 83% |
| мужской | 11 | 17% |
| Всего | 65 | 100% |

Таким образом, учитывая в совокупности возраст и пол, почти половина проанкетированных читателей – это женщины пенсионного возраста.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Частота посещения библиотеки | Количество | |
| чел. | % |
| Практически каждый день | 1 | 1,5% |
| Несколько раз в неделю | 7 | 10,8% |
| Несколько раз в месяц | 46 | 70,8% |
| Несколько раз в год | 11 | 16,9 % |
| Всего | 65 | 100% |

Большинство респондентов оказались частыми посетителями библиотек Новомихайловского городского поселения, т.к. отвечая на вопрос «Как часто Вы посещаете библиотеку?», выбрали варианты «несколько раз в месяц», «несколько раз в неделю» и «практически каждый день»:

При ответе на вопросы № 4 и 5 о зависимости посещения библиотеки от

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Время дня | Количество | |
| чел. | % |
| В первой половине дня | 7 | 10,8% |
| Во второй половине дня | 22 | 33,8% |
| В вечернее время | 3 | 4,6% |
| По-разному, когда есть время | 33 | 50,8 % |
| Всего | 65 | 100% |

времени суток и дня недели большинство анкетируемых выбрали ответ «по-разному, когда есть время» (50,8% и 64,6% респондентов соответственно).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| День недели | Количество | |
| чел. | % |
| В рабочие дни | 13 | 20% |
| В выходные дни | 10 | 15,4% |
| По-разному, когда есть время | 42 | 64,6 % |
| Всего | 65 | 100% |

Таким образом можно сделать вывод, что большинство читателей не видят прямой зависимости своих посещений библиотеки от дня недели и времени суток и обращаются в учреждения МКУ «БС НГП» в удобное для них время.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Зависимость посещений  от времени года | Количество | |
| чел. | % |
| Да | 3 | 4,6% |
| Нет | 62 | 95,4% |
| Всего | 65 | 100% |

При ответе на вопрос № 6 нужно было указать зависимость посещения библиотек от времени года.

Подавляющее большинство респондентов ответили отрицательно, сезонное влияние на посещение библиотек отметили только 3 человека (среди причин указана в т.ч. занятость в летний период).

Отвечая на вопрос № 7 «Устраивает ли Вас режим работы библиотеки?»,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Устраивает ли Вас режим работы библиотеки? | Количество | |
| чел. | % |
| Вполне устраивает | 57 | 87,7% |
| Пожалуй, да | 8 | 12,3% |
| Трудно сказать | 0 | 0 |
| Пожалуй, нет | 0 | 0 |
| Совершенно не страивает | 0 | 0 |
| Всего | 65 | 100% |

**все** респонденты выбрали положительные варианты ответов «Вполне устаивает» и «Пожалуй, да»; отрицательные варианты «Пожалуй, нет» и «Совершенно не устраивает», и даже неопределенный вариант ответа «Трудно сказать» **не выбрал ни один анкетируемый.**

Здесь жеанкетируемые могли предложить свой вариант режима работы библиотеки, но **никто** из респондентов не заполнил эту часть.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отношение к платным услугам | Количество | |
| чел. | % |
| Положительно | 30 | 46,1% |
| Отрицательно | 12 | 18,5% |
| Затрудняюсь с ответом | 23 | 35,4 % |
| Всего | 65 | 100% |

Далее вопросы №8-11 анкеты касались платных услуг. Чуть менее половины опрошенных относится положительно, 18,5% - высказали свое отрицательное отношение к платным услугам.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Необходимость платных услуг | Количество | |
| чел. | % |
| Да | 26 | 40% |
| Нет | 11 | 16,9% |
| Трудно сказать | 28 | 43,1 % |
| Всего | 65 | 100% |

При ответе на вопрос № 9 «Как Вы думаете: есть ли необходимость библиотеке оказывать дополнительные платные услуги?» самый популярный ответ был «Трудно сказать».

Надо заметить, что отрицательные ответы на вопросы о платных услугах выбирали, как правило, читатели старше 55 лет.

При ответе на вопрос № 10 «Какими дополнительными платными услугами в библиотеке пользовались бы Вы?» респонденты отмечали варианты даже при наличии своих отрицательных ответов на предыдущие вопросы. По степени популярности среди пользователей библиотек НГП платные услуги распределились таким образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Какими дополнительными платными услугами в библиотеке пользовались бы Вы? | Количество | |
| чел. | % |
| ксерокопирование | 48 | 73,8% |
| распечатка на принтере | 31 | 47,7 % |
| сканирование | 19 | 29,2% |
| ламинирование | 17 | 26,2% |
| поиск сотрудником библиотеки информации в сети Интернет по теме индивидуального запроса | 13 | 20% |
| заказ и доставка книг из других библиотек (НГП, города Туапсе) | 11 | 16,9% |
| предоставление компьютера для работы | 10 | 15,4% |
| брошюрирование | 5 | 7,7% |
| набор текста сотрудником библиотеки | 5 | 7,7% |
| форматирование сотрудником библиотеки текста пользователя | 5 | 7,7% |
| доставка издания в удобное пользователю место | 4 | 6,2% |
| издательско-полиграфические услуги | 4 | 6,2% |
| редактирование списков литературы к дипломным и научным работам | 2 | 3,1% |
| редактирование библиографического описания  (в соответствии с ГОСТом) | 2 | 3,1% |

Распределение наиболее популярных услуг (набравших 10 и более голосов пользователей) по конкретным библиотекам, можно увидеть на диаграмме:

Отвечая на вопрос № 11, читатели предложили ввести в работу библиотек НГП свои варианты дополнительных платных услуг, а именно: обучение работе на ПК, подключение к платным Интернет-библиотекам, поиск и заказ книг через Интернет-магазины.

Анализ ответов, полученных в ходе анкетирования, позволил сделать следующие выводы:

- Режимы работы библиотек МКУ «Библиотечная система Новомихайловского городского поселения Туапсинского района» достаточно удобны для пользователей и не требуют изменений;

- Большинство пользователей библиотек МКУ «БС НГП» к дополнительным платным услугам в библиотеке относятся или положительно, или нейтрально; наличие некоторого отрицательного отношения старшего поколения можно компенсировать, продумав льготные меры;

- В перечень платных услуг библиотек МКУ «БС НГП» необходимо включить популярные среди пользователей ксерокопирование; распечатку на принтере; сканирование; поиск сотрудником библиотеки информации в сети Интернет по теме индивидуального запроса; заказ и доставка книг из других библиотек (НГП, города Туапсе); набор текста сотрудником библиотеки; форматирование сотрудником библиотеки текста пользователя; редактирование списков литературы к дипломным и научным работам; редактирование библиографического описания (в соответствии с ГОСТом);

- Продумать на будущее технические возможности предоставления таких дополнительных услуг, как: доставка издания в удобное пользователю место, ламинирование, предоставление компьютера для работы, брошюрирование, издательско-полиграфические услуги, обучение работе на ПК.

Главный библиограф МКУ «БС НГП» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.М.Акимова