

Отчет по результатам проведения анкетирования

С целью **совершенствования качества обслуживания и развития библиотечных услуг**, оказываемых МБУК «ЦГБ», с 1 по 13 марта 2017 года было проведено анкетирование пользователей.

В опросе приняло участие 540 респондентов. Анкеты были розданы пользователям без предварительного отбора и согласований (случайная выборка), с предложением ответить на 6 вопросов. Все возвращенные анкеты прошли проверку на полноту и точность заполнения. Таким образом, обработка первичной социологической информации строилась на основе данных, полученных из 540 анкет.

На вопрос *«Как Вы оцениваете расположение нашей библиотеки?»* 96,9% пользователей ответили, что считают расположение удобным. Остальные 3,1% респондентов считают не удобным расположение следующих библиотек:

- ❖ ИИЦ филиала № 6 (среди причин были названы следующие: «неудобно жителям добираться в гору», «находится далеко от автобусов и троллейбусов, а 3Т ходит редко», «далеко от центра», «приходится ехать с пересадкой», «редко ходит транспорт», «удобно только жителям района»);

- ❖ ИИЦ филиала № 8 («филиал далеко находится», «тяжело подниматься и спускаться с горки»);

- ❖ ИИЦ филиала № 13 («2 этаж»);

- ❖ ИИЦ филиала № 1 («далеко расположен»).

Респондентам был задан вопрос *«Устраивает ли Вас режим работы библиотеки?»*. 98,7% пользователей ответили, что их устраивает режим работы. Среди тех, кого не устраивает (1,3%), были пользователи ИИЦ филиала № 8 («библиотека не работает в воскресенье») и ИИЦ филиала № 13 («библиотека перестала работать в субботу»).

В ходе ответов на вопрос, *«Какими сервисными услугами библиотеки Вы пользуетесь?»* большинство респондентов отметили ксерокопирование документов (64,4%). Практически каждый второй пользователь пользуется услугой печати материалов на принтере (47,2%). Среди других услуг были названы:

- ❖ самостоятельная работа на компьютере - 39,4%;
- ❖ сканирование, редактирование документов - 25,6%;
- ❖ работа на компьютере с консультацией специалиста - 17,6%;
- ❖ отправка и прием факса – 8,0%;
- ❖ ламинирование – 7,8%;
- ❖ электронная доставка документов – 3,1%;
- ❖ запись информации на оптический диск – 3,0%;
- ❖ регистрация по заявке на почтовом сервере – 2,2%;
- ❖ брошюровка – 0,9%;
- ❖ проведение по заявке мероприятия в библиотеке – 0,9%.

18,1% пользователей ответили, что не пользуются сервисными услугами библиотеки.

Предлагались следующие варианты по дополнительным платным услугам, которые пользователи хотели бы получать в библиотеке: цветная печать, печать фотографий, цветное копирование, ламинирование формата А3, 3D печать, видеосвязь, Wi Fi, создание презентаций на заказ, написание работ (рефератов, контрольных), продажа файлов и скоросшивателей, чтение книг вслух, обучение работе на планшете, кафе (чай, кофе, шоколад), кулер с питьевой водой.

На вопрос *«Испытываете ли Вы затруднения при работе с электронным каталогом?»* практически в равной степени пользователи распределились на тех, кто не испытывает затруднения (56,1%) и тех, кто не пользуется электронным каталогом (43,3%). Только 3 человека (0,6%) отметили, что испытывают затруднения, пользуясь электронным каталогом.

Параллельно с 1 по 31 марта проходил опрос пользователей на сайте www.murmanlib.ru. Всего в онлайн-опросе приняли участие 116 человек. Посетители сайта отвечали следующим образом: не испытывают затруднений – 82%, не пользуются электронным каталогом – 8%, испытывают затруднения – 8% (10 человек).

Заключительным был вопрос *«Испытываете ли Вы потребность в электронном библиотечном сервисе - электронная очередь?»*. 98,7% респондентов ответили, что не испытывают потребность в сервисе электронная очередь. Только 7 респондентов (1,3%) хотели бы, чтобы в библиотеках был внедрен сервис «электронная очередь».