**Результаты анкетирования по теме**

**«Удовлетворенность информационным обслуживанием**

**в библиотеках МБУ «БИС»**

Анкетирование проводилось с 11 по 18 июня 2019 года среди пользователей 16 библиотек МБУ «БИС». Было распространено для заполнения 50 анкет.

В анкетировании приняли участие пользователи от 16 лет до 61 года, в том числе:

* от 31 года до 50 лет - 44% (22 чел.)
* от 14 до 30 лет - 44% (22 чел.).
* от 51 года и выше - 12% (6 чел.)

В анкетировании участвовало 58% женщин (29 чел.) и 42% мужчин (21 чел.). По образованию анкетируемые разделились следующим образом: 44% (22 чел.) с высшим образованием, 44% (22 чел.) со средним специальным или незаконченным высшим образованием, 12% (6 чел.) со средним образованием.

На вопрос «Какие формы информационного обслуживания наиболее привлекательны для Вас» было предложено выбрать несколько вариантов. Ответы разделились следующим образом:

* списки литературы по заданной теме – 38% (19 чел.);
* помощь в поиске по электронному каталогу – 36% (18 чел.);
* выдача информации в электронном виде – 24% (12 чел.);
* посещение библиотеки через интернет-сайт – 16% (12 чел.).

На вопрос анкеты «Какие источники информации в библиотеке для Вас особенно важны» также можно было выбрать несколько вариантов. Опрашиваемые ответили следующим образом:

* компьютерные базы данных и Интернет – 56% (28 чел.);
* выставки новых поступлений – 34% (17 чел.);
* тематические выставки – 14% (7 чел.);
* справочники – 12% (6 чел.);
* каталоги, картотеки – 10% (5 чел.).

В анкете был задан вопрос об электронном каталоге МБУ «БИС» («Насколько Вы удовлетворены полнотой и содержанием электронного каталога?»). Результаты анкеты показали, что в целом каталог отвечает запросам пользователей:

* скорее удовлетворен – 72% (36 чел.);
* удовлетворен – 24% (12 чел.);
* скорее не удовлетворен – 4% (2 чел.);
* не удовлетворен – 0%.

В результате анкетирования выяснилось, что к сайту МБУ «БИС» опрашиваемые обращаются недостаточно активно. На вопрос «Насколько часто Вы посещаете интернет-сайт нашей библиотеки» прозвучали следующие ответы:

* иногда – 40% (20 чел.);
* очень редко – 26% (13 чел.);
* часто – 22% (11 чел.);
* никогда не посещал – 12% (6 чел.).

К резюмирующему можно отнести вопрос «Удается ли Вам найти нужную информацию?». Данный вопрос оценивает в целом эффективность системы информационного обслуживания. Результаты анкетирования показали, что большинство пользователей удовлетворены информационным обслуживанием в библиотеках МБУ «БИС». Поступили следующие ответы на данный вопрос:

* чаще всего удается – 60% (30 чел.);
* практически всегда удается – 26% (13 чел.);
* иногда удается – 12% (6 чел.);
* редко удается – 2% (1 чел.).

Таким образом, если суммировать ответы на вопросы анкеты, можно констатировать тот факт, что большинство опрошенных удовлетворены качеством информационного обслуживания в библиотеках МБУ «БИС». Сотрудникам библиотек следует обратить особое внимание на рекламу сайта МБУ «БИС», знакомство пользователей с его разделами, продвижение его сервисов. Следует также учитывать момент важности приобретения различных баз данных, работе с которыми 56% пользователей отдают предпочтение.

Исп.:

Распопова С.Ю., зам. директора МБУ «БИС»