**Результаты анкетирования по теме**

**«Удовлетворенность платными услугами, оказываемыми**

**библиотеками МБУ «БИС»**

Анкетирование проводилось с 17 по 24 сентября 2019 года среди пользователей 16 библиотек МБУ «БИС». Было распространено для заполнения 100 анкет.

В анкетировании приняли участие пользователи от 16 до 73 лет, в том числе:

* от 31 года до 50 лет - 49% (49 чел.)
* от 51 года и выше - 29% (29 чел.)
* от 14 до 30 лет - 22% (22 чел.).

В анкетировании участвовал 61% женщин (61 чел.) и 39% мужчин (39 чел.). По образованию, анкетируемые разделились следующим образом: 50% (50 чел.) с высшим образованием, 34% (34 чел.) со средним специальным или незаконченным высшим образованием, 16% (16 чел.) со средним образованием.

Большинство опрашиваемых (70%) расценивают платные услуги библиотеки как «дополнительные услуги для повышения комфортности обслуживания и более полного удовлетворения запросов читателей». 30% относят платные услуги к виду дополнительного заработка.

На вопрос «отметьте услуги, которыми вы наиболее часто пользовались» анкетируемые ответили следующим образом:

* копирование – 57%
* распечатка черно-белая – 35%
* сканирование – 33%
* распечатка цветная – 12%
* набор текста на компьютере – 9%
* составление библиографических списков – 5%
* электронная доставка документов – 4%
* переплет документов пружиной – 4%
* межбиблиотечный абонемент – 3%
* переплет или реставрация книг – 1%.

Из общего числа опрошенных:

* иногда пользовались платными услугами - 30%
* никогда не пользовались платными услугами - 26%
* часто пользовались платными услугами - 23%
* очень редко пользовались платными услугами - 21%.

Таким образом, можно констатировать тот факт, что платные услуги не являются приоритетными услугами для пользователей библиотек. Причиной данной ситуации не является качество оказываемых услуг, т.к. большинство опрошенных (99% от числа анкетируемых, пользовавшихся платными услугами) удовлетворено качеством услуг. Удовлетворяет пользователей и репертуар платных услуг, т.к. на вопрос «какую на ваш взгляд услугу следует ввести дополнительно» ответил 1 человек, предложивший ввести платную доставку книг на дом.

Большое влияние на объем платных услуг оказывает и тот факт, что библиотеки работают в условиях Четвертой части Гражданского кодекса РФ, регулирующей вопросы авторского права. Данный правовой документ накладывает ограничения в копировании документов из фондов библиотек, запрещает сканирование изданий.

Несмотря на то, что некоторые услуги являются наименее популярными у пользователей (электронная доставка документов, межбиблиотечный абонемент), они должны быть в перечне платных услуг, т.к. являются одним из обязательных элементов библиотечного обслуживания.

Исп.:

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