**Анализ анкетирования по оценке качества библиотечных
услуг, предоставляемых населению отделом библиотечного обслуживания муниципального бюджетного учреждения
«Социально – культурный центр»**

С целью изучения мнения читателей об эффективности работы и качестве предоставляемых услуг, об уровне обслуживания и его дальнейшем совершенствовании в библиотеках сел Александровка, Вишнёвка, Зелёный Дол, Воскресенка, Прохоры, Новосельское, Спасское, Чкаловское, Хвалынка с 1 по 15 сентября 2017года было проведено анкетирование. В анкетировании приняли участие 65человек.

Из общего числа анкетируемых было выделено пять возрастных групп читателей: 10-14 лет, 14-24 лет, 25-35 лет, 35-55 лет, старше 55 лет.

**Возраст опрошенны**х**:**

 от 35 лет и старше - 25%;

 с 25 до 35 лет - 3,5%;

с 10 до 24 лет - 15%.

**Социальный статус опрошенных:**

служащие-8%;

рабочие - 5%;

пенсионеры-12%;

 безработные – 4%;

учащиеся-15%.

**Читательский стаж:**

 свыше 5лет - 17%;

от 3-х до 5-ти лет – 10%;

от 1 года до 3-х лет – 10%;

менее 1 года – 4%.

**Результаты анкеты:**

- Как часто Вы посещаете библиотеку?

 несколько раз в месяц - 24%;

1 раз в неделю - 16%;

молодые читатели добавили свой вариант - «когда нужна информация».

-Каким способом Вы получаете в библиотеке информацию?

 обращаюсь к библиотекарю - 42%;

через справочный аппарат работа в интернете, НЭБ -6,5%.

- В библиотеке Вам нужно?

найти конкретный документ – 9%;

выявить всю литературу по теме - 12%;

ознакомиться с новой литературой, периодикой - 28%.

- В библиотеке Вас устраивает:

хороший книжный фонд – 11,7%;

поступление новых журналов и газет – 7,8%;

Квалифицированный и доброжелательный библиотекарь – 34,5%;

Наличие компьютера – 12,4%;

Приятная атмосфера в библиотеке – 25,4%;

Оперативность обслуживания – 22,1%.

- В библиотеке Вас не устраивает:

режим работы - 6,5%;

отсутствие необходимых книг и журналов - 16%;

отсутствие Интернет-услуг и копировальной техники - 6,5%.

Во многих анкетах дописано: «все устраивает», «обслуживание библиотекарей - просто супер!» Прозвучали и предложения: «больше пополнять фонд новой литературой».

-Всегда ли Вам удается найти в библиотеке нужную информацию?

 практически всегда удается - 35%;

 иногда удается - 7%

не удается – 0%.

- Оцените в целом, условия работы и услуги, которые предоставляет Вам библиотека

отлично - 31%;

хорошо - 13%;

плохо – 0%.