

**СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района»
Методический отдел**

Анализ результатов анкетирования читателей «Платные услуги в библиотеке»

В 2022 году методическим отделом было проведено анкетирование читателей библиотек СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района» с целью усовершенствования предоставляемых платных услуг.

Цель мониторинга - определение востребованности или не востребованности некоторых видов услуг, выявление потребностей пользователей в новых услугах. Основным методом исследования было выбрано анкетирование.

Инструментарий исследования – анкета, состоявшая из 5 вопросов. *Образец анкет представлен в Приложении к отчету*

В анкетирование приняли участие - 391 человек.

Из них:

- 2-я детская библиотека – 35 анкет
 - Библиотека им. А. Гайдара – 37 анкет
 - 3-я районная библиотека – 21 анкета
 - Библиотека Кировских островов – 18 анкет
 - Центральная районная библиотека им. А.С. Пушкина – 14 анкет
 - Библиотека им. Ленина – 139 анкет
 - Центральная районная детская библиотека
- ЦРДБ: отдел для подростков и молодежи - 57 анкет
Инновационный Центр детского чтения "Библиотека книжных героев" – 70 анкет

Систематизация данных

Основной актив составляют:

Пол	Возраст	Читательский стаж
Женщины – 276 (71%)	От 0 до 14 – 4 (1%)	Менее 1 года – 90 (23%)
Мужчины – 114 (29%)	От 15 до 24 – 73 (19%)	От 1 до 5 лет – 126 (32%)
Не указали – 1 (0,3%)	От 25 до 40 – 137 (35%)	От 5 до 10 лет – 79 (20%)
	От 41 до 55 – 99 (25%)	Более 10 лет – 66 (17%)
	Старше 55 – 72 (18%)	Без ответа – 30 (8%)
	Без ответа – 6 (2%)	

1. Какими платными услугами библиотеки Вы пользуетесь?

Процент от числа 391

Ксерокопирование	284 (73%)
Сканирование	161 (41%)
Набор / редактирование / распечатка текста	119 (30%)
Создание презентации / видео по заказу пользователя	9 (2%)
Переплетные работы	16 (4%)
Консультация по основам пользования компьютером	25 (6%)
Другое	12 (3%) – см. в приложении
Нет ответа	28 (7%)

2. Удовлетворены ли Вы ценами на платные услуги в библиотеке и их качеством?

Да	337 (86%)
Нет	17 (4%)
Свой ответ	6 (2%)
Нет ответа	31 (8%)

3. Каких видов платных услуг, по Вашему мнению, не хватает в библиотеке?

Нет ответа	302 (77%)
Свой ответ (см. приложение)	40 (10%)
Всего хватает	49 (13%)

4. Какой способ оплаты Вам удобен?

Наличными	73 (19%)
Картой	285 (73%)
Без ответа	19 (5%)
Оба варианта	14 (4%)

Вывод: Исследование показало, что самой популярной платной услугой библиотек является ксерокопирование (73%), самой маловостребованной услугой является создание презентации по запросу пользователя. Абсолютное большинство пользователей удовлетворены ценами и качеством платных услуг в библиотеках района. Среди предложений по введению новых платных услуг были следующие: продажа сувениров, файлов для документов, обучающие платные уроки первого счета и чтения для детей, минибар.

285 респондентов (73%) выбрали наиболее удобный способ оплаты услуг **банковской картой**, которые не принимаются в библиотеках района.

Методист
Заведующая методическим отделом

Е.А. Ануфриева
Т.Ю. Гизуля