

АНАЛИЗ АНКЕТИРОВАНИЯ: «УСЛУГИ БИБЛИОТЕКИ: МНЕНИЯ ЧИТАТЕЛЕЙ» за I КВАРТАЛ 2026 года

Общая характеристика опроса

- **Всего респондентов:** 255 человек.
- **Охваченные библиотеки:** Библиотека № 3 п. Серебряный Бор, Модельная сельская библиотека № 4 им. Г. П. Башарина п. Беркакит, Модельная сельская библиотека № 6 с. Иенгра, Библиотека № 10 п. Чульман.
- **Метод сбора:** анкетирование онлайн.

Выборка репрезентативна для оценки мнения активных читателей данных библиотек.

Анализ по вопросам

1. Частота посещения библиотеки

Вариант	%	Интерпретация
1 раз в неделю	25,1%	Ядро постоянных читателей
2 раза в месяц	32,2%	Регулярная аудитория
1 раз в месяц	33,3%	Эпизодическая, но стабильная
Редко	9,4%	Случайные посетители

Вывод: Аудитория распределена равномерно. Доля тех, кто приходит **еженедельно и раз в две недели** составляет 57,3% – это хороший показатель лояльности. Лишь 9,4% заходят редко, что допустимо для публичных библиотек.

2. Цель посещения (можно было выбирать несколько вариантов)

Цель	% (от 255)	Примечание
Досуг	69,0%	Абсолютный лидер
Самообразование	38,0%	Высокий запрос
Учёба	31,0%	Значительная доля студентов
Работа	19,2%	Минимальная, но присутствует

Сумма процентов превышает 100%, так как вопрос предполагал множественный выбор.

Вывод: Библиотека воспринимается в первую очередь как **место для досуга** (чтение для удовольствия, возможно, мероприятия). На втором месте – самообразование и учёба. Утилитарная «работа» (профессиональные цели) менее популярна. Это важно учитывать при комплектовании фонда.

3. Доброжелательность и внимательность сотрудников

- Да – 99,6% (254 человека)
- Другое – 0,8% (2 человека, возможно, нейтральный ответ или комментарий)
- Нет – 0%

Вывод: Персонал оценивается исключительно положительно.

4. Выполнение запроса и объём информации

- Да – 100% (255 человек)
- Нет / Другое – 0%

Комментарий: В скобках указаны уточнения (*нет информации согласно авторству, продолжения серии известных книг*) и (*хотелось бы больше и разнообразнее*). Это говорит о том, что **объективно** запрос выполнен (книга найдена или дан ответ), но **качественно** есть нюансы: не всегда есть новинки или продолжения серий.

Вывод: Формальная эффективность обслуживания – 100%. Однако латентное недовольство ассортиментом (а не сотрудниками) проявляется в следующих вопросах и предложениях.

5. Важные источники информации (множественный выбор)

Источник	%	Ранг
Выставки новых поступлений	78,0	1
ЛитРес	38,4	2
Интернет	34,5	3
Справочники	32,2	4
Алфавитный каталог	12,9	5
Электронный каталог	3,9	6

Выводы:

- **Выставки** – ключевой навигационный инструмент. Читатели доверяют визуальному отбору.
- Высокий спрос на **ЛитРес** (цифровые книги) и **Интернет** – библиотека уже воспринимается как гибридная (традиционная + электронная).
- **Электронный каталог** используется **крайне редко** (3,9%) – это тревожный сигнал.
- Алфавитный каталог тоже мало востребован (12,9%).
- Справочники сохраняют свою нишу (почти треть читателей).

6. Доступность фондов и каталогов для самостоятельной работы

- Да – 100% (255 человек)

Вывод: Читатели субъективно считают, что могут самостоятельно найти информацию. Однако это противоречит п. 5 (низкое использование каталогов). Вероятно, они ориентируются по открытой расстановке, выставкам или помощи сотрудника. Сами каталоги (особенно электронный) не являются для них основным инструментом.

7. Платными услугами пользуются (множественный выбор)

Услуга	%	Примечание
Ксерокопирование	52,2	Самый востребованный платный сервис
Распечатка	31,0	Второй по популярности
Сканирование	20,4	Заметный спрос
Электронная почта	9,0	Узкая ниша
Набор текста	7,1	Микро-услуга
Не пользуются	25,5%	Каждый четвёртый не нуждается в платных услугах

Вывод: Базовые полиграфические услуги (ксерокс, распечатка) – основной источник платных доходов. Сканирование тоже востребовано. Четверть читателей приходят только за бесплатными услугами.

8. Удовлетворённость обслуживанием сегодня

- Да – 100% (255 человек)

Вывод: Абсолютная текущая удовлетворённость. Это коррелирует с вежливостью персонала (п.3) и выполнением запроса (п.4). Однако **удовлетворённость сегодня** не равна общей удовлетворённости фондом и условиями – что видно из следующего вопроса.

9. Предложения по улучшению (множественный выбор)

Предложение	%	Оценка
Ничего не хотели бы менять	55,3%	Умеренный консерватизм
Больше помещение	31,4%	Острая нехватка пространства в библиотеке села Иенгра
Больше новых книг, периодики	15,3%	Запрос на обновление фонда

Вывод:

- Большинство (55%) в целом устраивает текущее положение – это высокая лояльность.
- Главная **материальная претензия** – теснота (почти треть читателей). Это сигнал руководству: нужно либо расширяться, либо оптимизировать зонирование.
- 15% хотят **больше новинок и периодики** – это коррелирует с ремарками в п. 4 (нет продолжений серий, не хватает разнообразия). **Фонд нуждается в более активном обновлении**, особенно художественной литературы и сериалов.
- Запросы на «Безлимитный Интернет» и «Ремонт» не набрали процентов (возможно, были единичными или не внесены в таблицу).

Сводные выводы и рекомендации

Сильные стороны

1. **Качество обслуживания** (доброжелательность, выполнение запроса, общая удовлетворённость) – 99–100%. Это эталонный уровень для муниципальных библиотек.
2. **Высокая лояльность** – 55% не хотят ничего менять.
3. **Регулярная аудитория** – 57% посещают библиотеку раз в 1-2 недели.
4. Успешное внедрение цифровых сервисов (ЛитРес, Интернет) – ими пользуются более трети читателей.

Проблемные зоны

1. **Электронный каталог практически не используется** (3,9%). Необходимо:
 - Обучить читателей работе с ним.
 - Разместить терминалы доступа в удобных местах.
 - Провести акцию «Найди книгу сам в ЭК».
2. **Нехватка помещений** – 31% жалуются на тесноту. Возможно перепланировка, выведение части фондов в открытый доступ с более плотной расстановкой.
3. **Обновление фонда** – 15% хотят больше новых книг. Рекомендуется:
 - Увеличить бюджет на комплектование (особенно популярные серии и продолжения).
 - Активизировать буккроссинг внутри библиотеки.

Стратегические рекомендации

- Сделать **электронный каталог** мобильным и с QR-кодами на стеллажах.
- Организовать **опрос в цифровой форме** (по электронной почте, через соцсети), чтобы охватить и тех, кто не пришёл в библиотеку.
- Провести **фокус-группу** с теми 15%, кто хочет больше новинок – уточнить жанры, авторов.
- Рассмотреть возможность **продления часов работы** (при наличии спроса) или организации зон тишины/общения – это частично решит проблему тесноты за счёт эффективного использования времени.

Общая оценка

Библиотеки работают **отлично с точки зрения сервиса**, но **удовлетворённость инфраструктурой и фондом** несколько ниже. Приоритет на ближайший год – расширение пространства и обновление книжного фонда при сохранении текущего уровня обслуживания.

*Исполнитель: Данилова Р. А., ведущий библиотекарь
Инновационно-методического отдела ИЦБС*