

АНАЛИЗ АНКЕТИРОВАНИЯ: «УСЛУГИ БИБЛИОТЕКИ: МНЕНИЯ ЧИТАТЕЛЕЙ» ЗА II КВАРТАЛ 2026 ГОДА

Общая характеристика опроса

- **Всего респондентов:** 374 человека.
- **Распределение по филиалам:**
 - Библиотека №10, п. Чульман – 150 человек (40 %)
 - Модельная сельская библиотека № 6, с. Иенгра – 120 человек (32 %)
 - Библиотека № 3, п. Серебряный Бор – 37 человек (10 %)
 - Остальные 67 человек – данные из столбца «I квартал 2026» (включены в общий итог как часть массива).
- Филиалы № 4, № 5, № 7 и № 8 не предоставили ответов (0 респондентов), что указывает на необходимость активизации работы по проведению опросов на этих точках.

Анализ по вопросам

1. Частота посещения библиотеки

Вариант ответа	Кол-во	%
1 раз в неделю	126	34
2 раза в месяц	134	36
1 раз в месяц	89	24
Редко	25	7

Выводы:

- **Ядро аудитории** (70%) посещает библиотеку не реже двух раз в месяц, причём каждый третий (34%) заходит еженедельно – это свидетельство высокой лояльности и регулярности.
- Доля редких посетителей минимальна (7%), что говорит о стабильном читательском потоке.

2. Цель посещения

Цель	Кол-во	%
Досуг	257	69
Самообразование	153	41
Работа	87	23
Учёба	76	20

Множественный выбор, поэтому сумма превышает 100 %.

Ключевые наблюдения:

- **Досуг** – доминирующая цель (почти 70%). Библиотека воспринимается прежде всего, как центр культурного отдыха.
- **Самообразование** занимает второе место (41%), что подчёркивает востребованность библиотеки в качестве ресурса для личного развития.
- Рабочие и учебные запросы составляют около 20 – 23 % – они присутствуют, но уступают досуговой и самообразовательной функциям.

4. Качество обслуживания и удовлетворённость (вопросы 3, 4, 8)

Показатель	Кол-во	%
Доброжелательность сотрудников (вопрос 3)	349	93
Выполнение запроса (вопрос 4)	378	100
Общая удовлетворённость обслуживанием (вопрос 8)	374	100

Вывод: Персонал работает безупречно – ни одного негативного отзыва по этим трём блокам не зафиксировано. Доброжелательность, компетентность и оперативность – сильнейшие стороны библиотеки.

5. Востребованность информационных ресурсов (вопрос 5)

Источник информации	Кол-во	%
Выставки новых поступлений	247	66
Другое (ЛитРес)	206	55
Интернет	173	46
Справочники	116	31
Алфавитный каталог	88	24
Электронный каталог	29	8

Выводы:

- **Выставки новых поступлений** и **электронная библиотека ЛитРес** – наиболее востребованные источники. Пользователи ценят наглядность (новинки) и удобство цифрового доступа.
- **Интернет** важен для 46% – вероятно, используется для самостоятельного поиска дополнительной информации.
- **Справочники** и **алфавитный каталог** сохраняют свою нишу (около 25 – 30%).
- **Электронный каталог** используется крайне редко – всего 8%. При этом в вопросе 6 99% респондентов считают фонды и каталоги доступными. Это указывает на то, что электронный инструмент либо недостаточно известен, либо неудобен в использовании.

6. Доступность фондов и каталогов (вопрос 6)

- **Да** – 372 чел. (99%)
- **Нет / Затрудняюсь** – 0

Вывод: Оценка почти единодушная – организация фондов признана удобной для самостоятельного поиска литературы.

7. Пользование платными услугами (вопрос 7)

Услуга	Кол-во	%
Ксерокопирование	160	43
Распечатка	97	26
Сканирование	71	19
Электронная почта	53	14
Набор текста	34	9
Не пользуюсь	146	39
Обучены работе с ПК	1	0

Тренды:

- **Ксерокопирование** – самая популярная услуга (43%), распечатка и сканирование также востребованы.
- 39% опрошенных платными услугами не пользуются – это, скорее всего, посетители, приходящие за досугом, которым дополнительные сервисы не требуются.
- Услуги «Набор текста» и «Электронная почта» малопопулярны (менее 15%), что говорит о том, что эти задачи пользователи предпочитают решать самостоятельно.
- Лишь один человек отметил, что обучен работе с ПК – вероятно, эта услуга не востребована или не рекламируется.

8. Предложения по улучшению (вопрос 9)

Предложение	Кол-во	%
Ничего не менять	153	41
Больше помещение	143 (Библиотека № 6)	38
Больше новых книг, периодики	74	20
Безлимитный Интернет	10	3

Интерпретация:

- **41%** полностью устраивает текущее состояние – это высокая оценка работы библиотек.
- **38%** остро нуждаются в расширении площадей, это касается Библиотеки № 6 (70 человек) и Библиотеки № 10 (72 человека), что свидетельствует о физической тесноте в библиотеках поселений.
- **20%** хотели бы обновления книжного фонда – запрос на актуальные новинки и свежую периодику.
- Безлимитный Интернет интересует лишь 3% – значит, текущего доступа к сети достаточно.

9. SWOT-анализ по итогам II квартала 2026 года

Сильные стороны	Слабые стороны
- Абсолютная удовлетворённость сервисом (100%)	- Нехватка площадей (38% жалоб)
- Высокий уровень доброжелательности персонала (93%)	- Крайне низкое использование электронного каталога (8%)
- Успешная работа сервиса ЛитРес (55% пользователей)	- Неравномерное участие филиалов в опросе (4 точки – 0 ответов)
- Отличная организация фондов (99% довольны доступностью)	- Обновление фонда отстаёт от запросов (20% хотят новинок)
Возможности	Угрозы
- Развитие досуговых мероприятий (основная цель – 69%)	- При нерешении проблемы с теснотой возможен отток посетителей
- Обучение пользователей работе с электронным каталогом (потенциал роста)	- Устаревание бумажного фонда может снизить интерес части аудитории
- Расширение перечня платных услуг для досуговой аудитории	- Отсутствие обратной связи от филиалов искажает общую картину

10. Рекомендации и управленческие решения

1. Приоритет № 1 – Пространство.

Разработать план реорганизации или расширения помещений для Библиотеки № 6 и Библиотеки № 10. Запрос на «больше места» касается почти 40% аудитории – это критично для сохранения комфорта.

2. Активизация электронного каталога.

- Разместить у ПК краткие инструкции по поиску.
- Провести консультационные часы «Как найти книгу в электронном каталоге?».
- Улучшить интерфейс и сделать его доступным с мобильных устройств.

3. Обновление фонда.

Учитывая, что 20% просят новинок, а ЛитРес востребован у 55%, целесообразно увеличить закупки популярной художественной и научно-популярной литературы, одновременно расширяя электронные подписки.

4. Работа с филиалами-аутсайдерами.

Административно закрепить ответственных за анкетирование в Библиотеке № 4, Библиотеке № 6, Библиотеке № 7 и Библиотеке № 8, чтобы обеспечить полноту сбора данных и учесть мнение всех пользователей.

5. Платные услуги.

Обеспечить бесперебойную работу копировальной и печатной техники. Для досуговой аудитории можно предложить ламинирование, создание буклетов или фотоуслуги – это повысит охват платными сервисами.

Итоговый вывод:

Библиотека демонстрирует **высокий уровень сервиса и лояльности посетителей**. Основные проблемы – **дефицит физического пространства и недостаток новых книг**, при этом электронный ресурс ЛитРес успешно компенсирует часть потребностей. Улучшение работы с электронным каталогом и вовлечение всех филиалов в опросы позволят ещё точнее настроить библиотечное обслуживание в будущем.

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