

Результаты социологического опроса «Оценка качества услуг библиотеки г. Вилючинска»

С 20 ноября по 14 декабря специалисты муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» г. Вилючинска проводили опрос читателей о качестве предоставляемых библиотекой услуг – как традиционных, так и цифровых.

Актуальность исследования

В современных условиях библиотека остаётся ключевым центром доступа к знаниям, культурному наследию и цифровым ресурсам. Для эффективного развития услуг необходимо систематически получать обратную связь от пользователей: понимать частоту обращений, оценивать удовлетворённость фондом и сервисами, выявлять приоритетные ожидания. Результаты опроса позволяют:

- оптимизировать комплектование книжного фонда;
- улучшить оснащение электронного читального зала;
- планировать культурно-просветительские мероприятия;
- повысить общую удовлетворённость посетителей.

Объект исследования

Посетители библиотеки, жители г. Вилючинска – действующие пользователи услуг читального зала, электронного ресурса, культурных мероприятий библиотеки-филиала № 1.

Предмет исследования

Уровень удовлетворённости пользователей качеством библиотечных услуг, включая:

- доступность и функциональность электронного читального зала;
- разнообразие и актуальность книжного фонда;
- вовлечённость в культурные мероприятия;
- соответствие библиотеки современным читательским ожиданиям.

Цель исследования

Выявить сильные стороны и зоны роста в работе библиотеки-филиала № 1 на основе мнений пользователей, чтобы повысить качество обслуживания и адаптировать услуги к актуальным потребностям читателей.

Задачи

- определить частоту посещений библиотеки разными группами пользователей;
- оценить востребованность электронного читального зала и уровень удовлетворённости его услугами;
- изучить мнение о полноте и актуальности книжного фонда;
- выявить степень вовлечённости читателей в культурные мероприятия библиотеки;
- определить ключевые критерии, наиболее важные для пользователей при оценке работы библиотеки;
- проанализировать общую удовлетворённость работой библиотеки и её соответствие современным требованиям.

Метод исследования

Опрос проведён методом анонимного анкетирования в офлайн-формате в помещениях библиотеки. Период проведения: с 20.11.2025 по 14.12.2026 года.

Анкета включала 7 вопросов с готовыми вариантами ответов (включая возможность множественного выбора в п. 6) и одно открытое поле для дополнительных замечаний. Общий охват: 52 респондента.

Заключительный этап исследования – обработка данных, сводка результатов в табличной и графической форме, формулировка выводов и рекомендаций для совершенствования работы библиотеки. Обработка анкет выполнена в Центральной городской библиотеке г. Вилючинска.

Анализ и основные результаты исследования

Как часто вы посещаете библиотеку г. Вилючинска?

52 ответа

раз в 2 – 3 месяца	22	42.3%
реже, чем раз в 2 – 3 месяца	16	30.8%
1 – 2 раза в месяц	12	23.1%
1 – 2 раза в неделю	2	3.8%

На вопрос *«Как часто вы посещаете библиотеку г. Вилючинска?»*

получили такие варианты ответов:

- Посещают библиотеку раз в 2-3 месяца – 22 человека (42,3 %). Это самая многочисленная группа. Такая посещаемость характерна для пользователей, которые приходят по необходимости, не имея регулярного читательского графика.
- Посещают библиотеку реже, чем раз в 2-3 месяца – 16 человек (30,8 %). Значительная доля респондентов относится к категории эпизодических посетителей: они обращаются к ресурсам библиотеки лишь при возникновении разовой потребности, что может свидетельствовать о недостаточной вовлечённости или наличии альтернативных источников информации.
- Посещают библиотеку 1-2 раза в месяц – 12 человек (23,1 %). Эта группа представляет собой активных пользователей, которые поддерживают устойчивый контакт с библиотекой, вероятно, используя её как постоянный источник информации или место для работы/чтения.
- Посещают библиотеку 1-2 раза в неделю – 2 человека (3,8 %). Минимальное число еженедельных посетителей указывает на то, что библиотека пока не стала для большинства респондентов местом ежедневного или почти ежедневного посещения.

Исходя из результатов видно что, более 70 % респондентов посещают библиотеку реже раза в месяц, тогда как еженедельных посетителей всего 3,8 %. Таким образом, взаимодействие с библиотекой носит преимущественно эпизодический характер, и учреждению следует искать способы повышения регулярной вовлечённости читателей.

Ответы на второй вопрос *«Пользовались ли Вы услугами электронного читального зала?»*.

Пользовались ли Вы услугами электронного читального зала

52 ответа

Нет

34 65.4%

Да

18 34.6%

По итогам опроса:

- 65,4 % респондентов никогда им не пользовались;
- 34,6 % уже имели такой опыт.

Следовательно, лишь треть аудитории пользуется услугами электронного читального зала, остальные две трети остаются потенциальным резервом, который можно привлечь с помощью информирования и доработки сервиса. Текущий уровень пользования услугами электронного читального зала (34,6 %) демонстрирует умеренный интерес, но выявляет значительный резерв для роста. Ключевыми направлениями работы должны стать просвещение аудитории и повышение качества сервиса на основе обратной связи.

Вопрос «Оцените услуги, предоставляемые электронным читальным залом», определил, что же нужно улучшить в оказываемых услугах.

Оцените услуги, предоставляемые электронным читальным залом:

49 ответов

услуги оказываются оперативно и качественно	24 49%
недостаточное техническое оснащение электронного читального зала	16 32.7%
в целом, удовлетворительно	7 14.3%
для получения качественных услуг не хватает компетентных сотрудников	2 4.1%
неудовлетворительно	0

Почти половина респондентов (49 %) высоко оценивают качество и скорость работы электронного читального зала. Главный источник недовольства – устаревшее оборудование: на это пожаловались 32,7 % опрошенных. Ещё 14,3 % дали нейтральную оценку «в целом, удовлетворительно», а 4,1 % отметили нехватку компетентных сотрудников; откровенно негативных отзывов нет.

Анализ ответов на **вопрос «Удовлетворяет ли Вас книжный фонд библиотеки?»** дал следующие результаты.

Удовлетворяет ли Вас книжный фонд библиотеки?

52 ответа

разнообразие книжного фонда полностью соответствует моим потребностям	30	57.7%
редко читаю, не интересуюсь книгами	13	25%
недостаточно книжных новинок	9	17.3%
книжный фонд библиотеки не соответствует моим потребностям	0	

Большинство респондентов библиотечным фондом довольны, но запрос на обновление и вовлечение «спящих» читателей остаётся.

- 57,7 % опрошенных считают ассортимент полностью подходящим.
- 17,3 % отмечают нехватку новинок – нужно ускорить закупки свежих изданий.
- 25 % редко читают: стоит активнее продвигать фонд и цифровые ресурсы.
- 0 % претензий к наполняемости фонда нет.

Книжный фонд библиотеки в целом удовлетворяет читательские потребности (57,7 % полностью довольны, явного недовольства нет), однако для дальнейшего повышения вовлечённости следует:

1. Ускорить обновление коллекции современными изданиями, чтобы закрыть запрос 17,3 % респондентов на новинки.
2. Активнее продвигать как традиционный, так и цифровой фонд, адресуя 25 % «редко читающих» и превращая их в регулярных пользователей.

Анализ ответов на вопрос «Участвовали ли Вы в культурных мероприятиях библиотеки (встречи, лекции, выставки, творческие часы)?»

Участвовали ли Вы в культурных мероприятиях библиотеки (встречи, лекции, выставки, творческие часы)?

52 ответа

да, несколько раз	28	53.8%
да, регулярно	11	21.2%
нет, но планирую	11	21.2%
нет, не интересуюсь	2	3.8%

Полученные ответы отражают высокий уровень вовлечённости читателей в культурную жизнь библиотеки и позволяют условно выделить три аудитории.

1. Активные участники – «ядро» мероприятий

53,8 % респондентов отметили, что уже бывали на встречах, лекциях или выставках «несколько раз», а ещё 21,2 % посещают их «регулярно». В сумме 75 % опрошенных имеют личный опыт участия, что подтверждает востребованность формата и формирует устойчивое сообщество вокруг библиотеки.

2. Потенциальные гости – зона роста

Ещё 21,2 % пока не дошли до мероприятий, но планируют это сделать. Своевременное информирование, персональные приглашения и анонсы в удобных каналах могут помочь перевести эту группу в активные посетители.

3. Слабо заинтересованные – минимальная доля

Лишь 3,8 % не проявляют интереса к культурным событиям. Это крайне небольшая часть аудитории, поэтому основные усилия целесообразно сосредоточить на поддержке активных и привлечении «потенциальных».

Ответы на вопрос **«Что для Вас наиболее важно в работе библиотеки?»** дали следующие результаты:

Что для Вас наиболее важно в работе библиотеки?

105 ответов

<u>широкий выбор книг</u>	34	32.4%
<u>интересные мероприятия и лекции</u>	28	26.7%
<u>современные технические возможности (электронный зал, доступ к базам данных)</u>	18	17.1%
<u>комфортное пространство для чтения и работы</u>	14	13.3%
<u>удобное расписание работы</u>	11	10.5%

Безусловный лидер предпочтений – широкий выбор книг: его отметили 32,4 % участников опроса (34 респондента). Это подтверждает, что главная ценность библиотеки по-прежнему заключена в богатстве и актуальности её коллекции.

На втором месте – интересные мероприятия и лекции (26,7 % / 28 ответов). Посетители ждут от библиотеки живого общения, встреч с авторами, клубных форматов и просветительских программ.

Современные технические возможности электронного читального зала, (доступ к электронным базам данных) важны для 17,1 % опрошенных (18 человек). Цифровая инфраструктура расширяет привычные границы книгохранения и позволяет работать с редкими или удалёнными ресурсами.

Комфортное пространство для чтения и работы привлекает 13,3 % респондентов (14 ответов). Тихие залы, хорошее освещение и уютная атмосфера превращают библиотеку в место отдыха.

Удобное расписание работы оказалось значимым для 10,5 % (11 человек). Хотя этот показатель ниже остальных, гибкий график, вечерние и выходные часы могут стать конкурентным преимуществом для активных читателей.

Опрос подтверждает, что базовая функция библиотеки – доступ к разнообразному фонду – остаётся критически важной. Однако почти 2/3 респондентов оценивают библиотеку ещё и по качеству мероприятий, уровню технической оснащённости, удобству пространства и режима работы. Гармоничное развитие всех перечисленных направлений позволит сделать библиотеку по-настоящему востребованным центром знаний, общения и культурного досуга.

Последний вопрос звучал так: **«В целом, считаете ли Вы, что библиотека города Вилючинска соответствует современным требованиям читателей?»**

В целом, считаете ли Вы, что библиотека города Вилючинска соответствует современным требованиям читателей?
52 ответа



По итогам опроса, в котором приняли участие 52 человека, можно сделать следующие выводы о том, насколько библиотека Вилючинска отвечает современным запросам читателей.

- 30 респондентов (57,7 %) уверены, что библиотека полностью соответствует их ожиданиям.
- 19 человек (36,5 %) считают, что соответствие лишь частичное.
- 3 участника (5,8 %) затруднились дать оценку.
- Ни одного ответа «*не соответствует*» не зафиксировано.

Таким образом, большинство опрошенных признали, что библиотека в той или иной степени удовлетворяет современные потребности. Это демонстрирует в целом положительную оценку её работы.

Выводы по результатам анкетирования:

- Большинство пользователей воспринимают библиотеку как многофункциональный центр, а не просто хранилище книг: для них важны и фонд, и мероприятия, и цифровые сервисы, и комфортная среда. Это открывает возможности для развития разноформатных программ и расширения спектра услуг.
- Преобладает эпизодическая модель посещений (73,1 % приходят реже раза в месяц). Это сигнализирует о необходимости усилить работу по формированию привычки регулярного посещения – через персонализированные уведомления, клубные форматы и событийную повестку.
- Электронный читальный зал востребован лишь у трети аудитории (34,6 %), при этом главная причина низкой вовлечённости – устаревшее оборудование (32,7 % жалоб). Для роста использования цифрового пространства требуется техническая модернизация и повышение компетентности персонала.
- Книжный фонд в целом удовлетворяет запросы читателей (57,7 % полностью довольны), но выявлен чёткий запрос на обновление: 17,3 % отмечают нехватку новинок. Кроме того, 25 % редко обращаются к фонду – это группа, которую можно вовлечь через целевые рекомендации и активную рекламу фонда.
- Культурные мероприятия библиотеки имеют высокий потенциал – 75 % респондентов уже участвовали в событиях, а ещё 21,2 % планируют это сделать. Это подтверждает востребованность формата и необходимость развивать линейку программ, а также внедрять

систему персональных приглашений для «потенциальных» участников.

- Общая удовлетворённость (57,7 % считают, что библиотека полностью соответствует их ожиданиям, 36,5 % видят соответствие лишь частичным) указывает на зоны роста: обновление фонда, цифровизацию, оптимизацию пространства и графика работы.

*Отчёт подготовила
Лагода Вероника Игоревна,
библиотекарь 2 категории
электронного читального зала
библиотеки-филиала № 1.*

