



Комитет по культуре Правительства Санкт-Петербурга  
Межрайонная централизованная библиотечная система  
им. М.Ю.Лермонтова

**От общих данных соц. опроса к  
дальнейшим шагам по изучению  
фонда библиотеки с целью улучшения  
его качества.**

Цветкова Татьяна Валентиновна,  
заместитель директора по  
библиотечной работе

## **Желаемые переменны: Что необходимо изменить в библиотеке?**

- **Библиотечные фонды – 28%**
- Повысить престижность – 26%
- Техническое оснащение – 14%
- Комфортность помещений – 13%
- Режим работы – 12%

## Удовлетворенность фондом (шкала от «-5» до «+5»)

- Достаточное количество изданий, быстрый поиск

0 – 1 ответ

+1 – 0 ответов

+2 – 1 ответ

+3 – 6 ответов

+4 – 34 ответа – **45%**

+5 – 34 ответа – **45%**

**Удовлетворенность библиотечным обслуживанием  
(шкала от «-5» до «+5»)**

- **Компетентность, индивидуальный  
подход к читателю, вежливость**

**+4 – 3 ответа - 4%**

**+5 – 73 ответа – 96 %**

## «Если вам когда-нибудь было отказано в получении литературы»

### Причины отказа:

- Издание «на руках» (недостаточная экземп-ть) – 45 %
- Отсутствие издания в фонде - 27,6 %
- Книга закуплена, но проходит обработку – 8%
- Были нарушены правила пользования библиотекой - 0%
- Свой вариант – 18,4 % («Не отказано», «Всегда находится нужное издание», «Издание списано»).

## «Оцените качество выполнения запроса на получение издания»

- Запрос выполняется всегда и в полном объеме- **75%**
- Запрос выполняется с задержкой по времени – **5,2%**
- Запрос выполняется, но не полностью  
(не хватает нужной литературы, квалификации библиотекаря) – **10,5 %**
- Свой вариант – «Не запрашивала» - **10,5 %**
- Чаще всего запрос остается невыполненным – **0 %**

## **«Как обычно находите книги в библиотеке?»**

- Самостоятельно – 53,5%
- Пользуюсь электронным каталогом – 5,2 %
- Всегда по-разному – 38%
- Обращаюсь за помощью к библиотекарям - 33%

## «Возникают ли затруднения при поиске необходимых изданий?»

- Книги всегда находятся быстро, без проблем – **80%**
- Необходимые издания нахожу только с помощью библиотекаря – **16%**
- Теряюсь в фонде и ничего не могу найти (сложная/непонятная расстановка, ошибки в расстановке изданий, отсутствие четкой навигации и т.п.) – **1,3%**



## **О дальнейших шагах:**

1. Опробировать варианты мини-опросов **на примере гипотез**, взяв за основу основные направления деятельности библиотеки, ее услуги (Что дают библиотеке выставка новых поступлений, рассылка электронной информации, подписка на электронные базы данных, электронный каталог библиотеки и т.п.?).
2. Разработать **варианты опросов для более "узкой" аудитории** (реальных и потенциальных читателей библиотеки) с целью выявления читательских предпочтений, отношения к библиотеке у конкретных специалистов/категорий горожан, узкопрофильных центров и т.п.
3. Разработать методику **опросов в социальных сетях** и на сайте библиотеки.

# **МЕСТО ВСТРЕЧИ - БИБЛИОТЕКА**

Санкт-Петербург,  
Литейный пр., д. 19  
тел./факс: (812) 273-5604, 272-3660  
[www.lermontovka-spb.ru](http://www.lermontovka-spb.ru)