

**Аналитическая справка**  
**по результатам опроса населения в целях выявления запросов и повышения**  
**качества обслуживания в библиотеках МАУ ЦБС**

В целях выявления запросов и повышения качества обслуживания в предоставлении муниципальных услуг, в 1 квартале 2026 г. был проведен опрос среди пользователей. В опросе приняли участие 100 пользователей.

Распределение респондентов по возрасту

- **14–22 года** – 29%
- **23–30 лет** – 9%
- **31–44 года** – 17%
- **45 лет и старше** – 45%

Частота посещения библиотек

- **Практически каждый день** – 15%
- **Несколько раз в неделю** – 14%
- **Несколько раз в месяц** – 32%
- **Несколько раз в год** – 39%

*Наибольшая доля приходится на редкие посещения (несколько раз в год).*

Доступность входных групп

- **94%** отметили, что вход простой, проблем нет
- **5%** указали, что нужно немного постараться, чтобы зайти
- **1%** обычно зовут на помощь сотрудников

*Среди проблем при входе 5 человек указали высокую ступеньку у крыльца.*

Навигация по миру библиотечных новостей (информирование об услугах), по мнению пользователей, на высоком уровне, как и оценка сотрудников библиотеки.

Ориентация внутри библиотеки

- **89%** считают, что всё логично, ориентируются легко
- **1%** иногда теряются в книжных лабиринтах
- **10%** на таблички не смотрят, предпочитают спрашивать

## Комфортность пребывания

- **95%** – да, уютно, тепло и спокойно
- **5%** – есть моменты, которые мешают

*Среди замечаний указан шум, крики детей (3 человека)*

Пользователи предложили:

- больше учебных занятий по работе со смартфонами и госуслугами;
- вернуть настольный теннис;
- организовать фотозону для селфи;
- приобрести робота (интерактивный элемент);
- больше квестов и мастер-классов;
- второй VR-шлем;
- пополнить фонд книгами серии «Сталкер».

По итогам опроса I квартала 2026 года пользователи полностью удовлетворены доступностью информации, навигацией по новостям и услугам, доброжелательностью сотрудников, а также общей атмосферой и качеством услуг. Основными зонами внимания для улучшения стали удобство входа (высокая ступенька), акустический комфорт (шум, крики детей) и развитие досуговых и образовательных активностей по запросам пользователей.