



## **Библиотека глазами читателей:**

**результаты изучения удовлетворенности  
пользователей услугами  
Ставропольской краевой детской  
библиотеки им. А.Е. Екимцева**



**Кузнецов Станислав Андреевич,  
кандидат социологических наук,  
зав. отделом рекламы СКУНБ им. Лермонтова**

## **Изучение удовлетворенности читателей услугами библиотеки позволяет:**

- определить модели поведения читателя;
- изучить степень удовлетворенности библиотечными услугами;
- выявить проблемы в обслуживании читателей;
- разработать эффективные программы продвижения услуг и коммуникации с читателями.

## **При анализе удовлетворенности пользователей услугами библиотеки могут быть использованы:**

- ежеквартальный мониторинг посредством анкетирования;
- глубинные интервью;
- флэш-интервью (в т.ч. на сайте);
- контент-анализ (Книги отзывов, сообщений на сайте библиотеки, в соцсетях, блогах и форумах);
- анализ отзывов посетителей массовых мероприятий;
- анализ on-line отзывов на официальном сайте библиотеки.



## **При изучении удовлетворенности пользователей услугами библиотеки важно спросить про:**

- режим работы (насколько он удобен для читателя);
  - частоту посещения библиотеки;
  - отношение сотрудников библиотеки к читателю;
  - то, что не нравится в работе библиотеки;
  - попросить поделиться своими впечатлениями от посещения библиотеки – как первого, так и последнего по времени.
- 

# Изучение удовлетворенности пользователей услугами Ставропольской краевой детской библиотеки им. А.Е. Екимцева



## **Чем СКДБ им. А.Е. Екимцева привлекательна для родителей:**

- в библиотеке работают квалифицированные сотрудники (62%);
- полнота фонда библиотеки, богатый выбор книг для детей (55%);
- приятная атмосфера, располагающая к комфортному пребыванию в библиотеке (38%);
- удобное расположение (26%);
- интересные мероприятия (17%)



*«...На улице Мира, 382 есть маленький островок духовности и великодушия, где трогательно и проникновенно занимаются детьми, воспитывают поколение творческих читателей, ненавязчиво учат уважать старость, давать тепло и добро людям. Спасибо!»*

---

Из отзыва многолетнего читателя библиотеки,  
ветерана труда





БЛАГОДАРИО ЗА ВНИМАНИЕ !

---

---