АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА

по итогам анкетирования по выявлению уровня удовлетворенности
скоростью поступления и выдачи новой литературы в отделе комплектования
ГБУК «БГДБ им. А.А. Лиханова»

Дата подготовки:16 марта 2026
Количество респондентов: 100

1. Паспорт исследования.

Параметр	Значение
Цель	Оценка удовлетворенности скоростью поступления и выдачи новой литературы в отделе комплектования ГБУК «БГДБ им. А.А. Лиханова»
Целевая группа	от 12 до 65
Метод	Анкетирование + открытые вопросы
Период сбора данных	Март 2026г.
Количество респондентов	100 человек

2. Ключевой вывод анализа.

Внедрение инструментов бережливого производства в рамках процесса **«Эффективная организация рабочего пространства отдела комплектования и использования фондов»** позволило достичь целевого показателя удовлетворенности в **75%** благодаря точечному устранению потерь:

- Ликвидация задержек (Вопрос 2): Доля оценок «Отлично» и «Удовлетворительно» выросла до **75%**. Книжные новинки стали появляться на полках без критических опозданий относительно старта продаж.
- Сокращение времени обработки (Вопрос 3)**:** Оптимизация рабочих мест сотрудников минимизировала случаи, когда книга «зависала» на этапе штрихкодирования и каталогизации, будучи уже доступной в электронном каталоге.
- Соблюдение нормативов ожидания (Вопрос 4): Скорость физического пути книги от коробки поставщика до читателя была приведена к ожиданиям целевой аудитории — процесс теперь занимает от 3 до 7 дней**.**
- Синхронизация потоков (Вопросы 1 и 5): Регулярный спрос активных читателей теперь полностью обеспечивается своевременным информированием через сайт и соцсети строго в момент фактической готовности книг к выдаче.