

Аналитическая справка по итогам исследования

Анализ аудиторного направления (результаты массового опроса)

Сводная таблица 1. Причины посещения библиотек

Варианты ответов	Показатели по исследуемым территориям (%) ¹				
	ЦМБ	п. Есаульский	п. Касарги	п. Теченский	п. Солнечный
- любовь к чтению, удовлетворение личного интереса	70.00	70.00	80.00	53.06	62.00
- необходимость посещения связана с работой/учёбой	14.00	12.00	8.00	38.78	10.00
- есть возможность найти специальную литературу и источники, помогающие ориентироваться в важных, правовых, экономических и иных вопросах	18.00	10.00	0.00	24.49	2.00
- много дополнительных возможностей для проведения досуга (культурные акции, события, встречи с интересными людьми)	24.00	30.00	18.00	18.37	40.00
- нет точной причины, просто привычка посещать библиотеку	6.00	0.00	0.00	2.04	28.00

Сводная таблица 2. Причины, препятствующие посещению библиотек

Варианты ответов	Показатели по исследуемым территориям (%)				
	ЦМБ	п. Есаульский	п. Касарги	п. Теченский	п. Солнечный
- неразвитый и неэффективный имидж учреждения	4.00	0.00	2.00	4.08	0.00
- отсутствие необходимости в связи с доступностью сети Интернет	22.00	0.00	2.00	20.41	0.00
- неудобное расположение библиотеки, неудобный график ее работы	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00
- недостаточная информация,	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00

неэффективная система рекламы					
- низкий профессионализм персонала	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
- недостаточная база источников	4.00	0.00	0.00	12.24	0.00
- недостаточный перечень услуг	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
- некомфортные условия работы	0.00	0.00	0.00	2.04	0.00
- нет причин, препятствующих посещению	64,00	100	86,00	51,02	98,00

Сводная таблица 3. Удобство расположения библиотеки

Варианты ответов	Показатели по исследуемым территориям (%)				
	ЦМБ	п. Есаульский	п. Касарги	п. Теченский	п. Солнечный
- полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности	84.00	94.00	96.00	91.84	100.00
- расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения	6.00	0.00	0.00	0.00	0.00
- расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00
- не задумываюсь об этом, это не определяющий критерий оценки учреждения	8.00	6.00	2.00	8.00	0.00
- совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Сводная таблица 4. Комфортность помещения (места для сидения, работа гардероба, чистота)

Варианты ответов	Показатели по исследуемым территориям (%)				
	ЦМБ	п. Есаульский	п. Касарги	п. Теченский	п. Солнечный
- полностью устраивает	78.00	94.00	94.00	14.29	100.00
- уровень комфорта достаточно средний, но не критичный	10.00	2.00	4.00	57.14	0.00
- уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании	6.00	0.00	0.00	16.33	0.00

- не задумываюсь о комфортности	8.00	4.00	0.00	10.20	0.00
- уровень комфортности ниже нормы, не заслуживает высоких оценок, не отвечает требованиям элементарного удобства	0.00	0.00	0.00	2.04	0.00

Сводная таблица 5. График работы учреждения

Варианты ответов	Показатели по исследуемым территориям (%)				
	ЦМБ	п. Есаульский	п. Касарги	п. Теченский	п. Солнечный
- удобный график	76.00	86.00	98.00	77.55	64.00
- график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы	14.00	4.00	0.00	14.29	4.00
- не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00
- график работы нуждается в некоторой корректировке	4.00	0.00	0.00	2.04	0.00
- не устраивает время открытия/закрытия организации	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Сводная таблица 6. Наиболее востребованные услуги

Варианты ответов	Показатели по исследуемым территориям (%)				
	ЦМБ	п. Есаульский	п. Касарги	п. Теченский	п. Солнечный
-помощь в поиске, подборе литературы	46.00	64.00	84.00	79.59	94.00
- выдача литературы для занятий в читальном зале	16.00	6.00	16.00	0.00	20.00
- оформление литературы для занятий на дому	28.00	30.00	22.00	14.29	2.00
- возможность предварительного заказа литературы, тематические подборки литературы	16.00	14.00	20.00	24.49	54.00
- доступ к Интернет-ресурсам библиотеки/иных библиотек	26.00	14.00	6.00	10.20	10.00
- в целом, использование Интернета	26.00	8.00	6.00	16.33	48.00
- консультирование работниками	24.00	34.00	8.00	28.57	40.00

библиотеки по самым разным вопросам					
- доступ к правовым информационным системам	16.00	2.00	4.00	4.08	22.00
- ксерокопирование литературы	10.00	4.00	0.00	4.08	6.00

Сводная таблица 7. Оценка предоставления библиотекой возможностей использования электронных сервисов

Варианты ответов	Показатели по исследуемым территориям (%)				
	ЦМБ	п. Есаульский	п. Касарги	п. Теченский	п. Солнечный
- полностью устраивают, соответствует всем требованиям	54.00	58.00	94.00	16.33	100.00
- в целом, устраивают, выгодно отличаются от аналогичных учреждений	6.00	2.00	0.00	8.16	0.00
- средний, но не критичный вариант использования	10.00	0.00	0.00	42.86	0.00
- нуждаются в совершенствовании	0.00	0.00	0.00	6.12	0.00
- не нуждаюсь в услугах подобного рода	24.00	40.00	2.00	28.57	0.00
- совершенно не устраивают, работа в данном направлении не налажена	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
- затрудняюсь ответить	6.00	0.00	4.00	16.33	0.00

Сводная таблица 8. Оценка комплектации фондов библиотеки

Варианты ответов	Показатели по исследуемым территориям (%)				
	ЦМБ	п. Есаульский	п. Касарги	п. Теченский	п. Солнечный
- достаточно полные, дают возможность найти необходимую литературу, часто обновляются	38.00	40.00	46.00	14.29	6.00
- в целом, нет особых претензий к наличию источников, в том числе и современных	34.00	56.00	14.00	55.10	58.00
- недостаточно укомплектованы фонды – очень редко удастся найти нужную литературу, тем более, новинки	12.00	0.00	36.00	26.53	36.00
- фонды практически не обновляются	6.00	0.00	32.00	0.00	0.00

- явные проблемы с наличием литературы, ее качеством и обновлением	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00
- затрудняюсь ответить, не слишком часто обращаюсь в библиотеку	10.00	4.00	0.00	6.12	0.00

Сводная таблица 9. Оценка комплектации фондов библиотеки в баллах

Варианты ответов	Показатели по исследуемым территориям (%)				
	ЦМБ	п. Есаульский	п. Касарги	п. Теченский	п. Солнечный
1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00
3	6.00	0.00	0.00	38.78	0.00
4	30.00	0.00	16.00	55.10	8.00
5	44.00	100.00	70.00	4.08	92.00

Сводная таблица 10. Оценка культуры общения сотрудников библиотеки

Варианты ответов	Показатели по исследуемым территориям (%)				
	ЦМБ	п. Есаульский	п. Касарги	п. Теченский	п. Солнечный
- не вызывает претензий	76.00	94.00	96.00	85.71	96.00
- на достаточном уровне у большинства сотрудников	8.00	6.00	2.00	10.20	2.00
- на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00
- средний, но не критичный уровень профессионализма и доброжелательности	10.00	0.00	2.00	0.00	0.00
- сотрудники не отличаются профессионализмом и культурой общения	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Сводная таблица 11. Оценка выраженности отдельных качеств у сотрудников библиотеки

Варианты ответов	Показатели по исследуемым территориям (%)				
	ЦМБ	п. Есаульский	п. Касарги	п. Теченский	п. Солнечный
- компетентность, профессионализм	68.00	68.00	96.00	77.55	98.00
- доброжелательность, вежливость	60.00	78.00	98.00	79.59	100.00
- современность, креативность	56.00	54.00	80.00	22.45	44.00
- оперативность в выполнении читательских запросов	56.00	80.00	98.00	61.22	62.00

Бланк анализа официального сайта организации

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Баллы по каждой позиции					Общий балл
- полное и сокращенное наименование организации культуры	1					5
- место нахождения	1					
- почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты,	1					
- структура организации культуры,	1					
- сведения об учредителе, учредительные документы	1					
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ						
						Общий балл
- информация о выполнении государственного задания	2					5
- отчет о результатах деятельности организации	2					
- дополнительный (корректирующий) показатель – визуализация контента	1					
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ						
						Общий балл
- перечень услуг, предоставляемых организацией.	1					3
- ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.	0					
- дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры.	1					
- услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг.	1					
- предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0					
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ						
	5	4	3	2	1	Общий балл
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации		4				4
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ						
						Общий балл
- наличие электронного билета	0					4
- электронное бронирование билетов	1					
- электронная очередь	1					
- наличие электронных каталогов	1					

- наличие электронных документов, доступных для получения	1	
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ		Общий балл
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	0,5	5
- контактная информация о структурных подразделениях и филиалах (при их наличии)	1	
- график работы	0,5	
- контактные телефоны	0,5	
- адреса электронной почты	0,5	
- раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	
- дополнительный показатель – интерактивности – ответы на вопросы и пожелания пользователей	1	
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ		Общий балл
- порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	0	1
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;	0	
- план по улучшению качества работы организации	1	
ИТОГО: общий балл по учреждению	27	