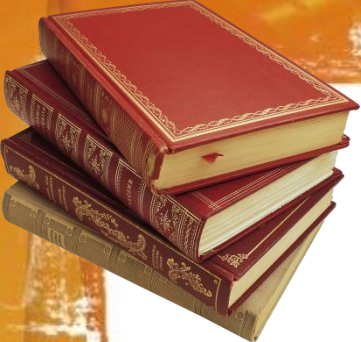


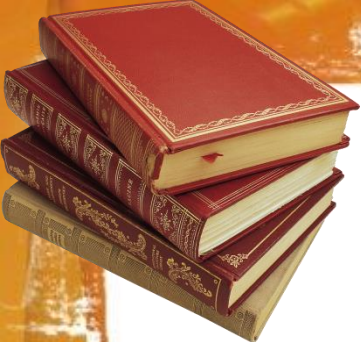


**Организация независимой
оценки
качества предоставления
услуг библиотеками
Сосновского муниципального
района**



Цель:

определение степени удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг и соответствия параметров информационной представленности библиотечных учреждений в виртуальном пространстве нормативным требованиям



Объекты оценки:

1. Централизованная библиотечная система Сосновского района;
2. п. Есаульский;
3. п. Касарги;
4. п. Теченский;
5. п. Солнечный.

Таблица 1. Причины посещения библиотеки

| Варианты ответа | % | | | | |
|---|--------------|----------------|--------------|---------------|---------------|
| | ЦБ | Есаульск ий | Касарги | Теченск ий | Солне чный |
| 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 |
| в библиотеке есть возможность найти специальную литературу и источники, помогающие ориентироваться в важных вопросах; | 18.00 | 10.00 | 0.00 | 24.49 | 2.00 |
| в библиотеке, помимо читательских запросов, много дополнительных возможностей для проведения досуга; | 24.00 | 30.00 | 18.00 | 18.37 | 40.00 |
| не могу назвать точной причины, просто привык(ла) посещать библиотеку | 6.00 | 0.00 | 0.00 | 2.04 | 28.00 |

Таблица 2. Причины, препятствующие посещению библиотеки

| Варианты ответа | % | | | | |
|--|-------|----------------|---------|---------------|---------------|
| | ЦБ | Есаульск ий | Касарги | Теченск ий | Солне чный |
| неэффективный имидж; | 4.00 | 0.00 | 2.00 | 4.08 | 0.00 |
| отсутствие необходимости из-за наличия Интернета; | 22.00 | 0.00 | 2.00 | 20.41 | 0.00 |
| неудобное расположение и график; | 2.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| неэффективная система рекламы; | 2.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 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 |

Таблица 3. Комфортность пребывания в библиотеке

| Варианты ответа | % | | | | |
|--|--------------|----------------|--------------|---------------|---------------|
| | ЦБ | Есаульск ий | Касарги | Теченс кий | Солнечн ый |
| 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 пребывания в учреждении | 8.00 | 4.00 | 0.00 | 10.20 | 0.00 |
| уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании; | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 2.04 | 0.00 |

Таблица 4. График работы библиотек

| Варианты ответа | % | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | ЦБ | Есауль-ский | Касарги | Течен-ский | Солнеч-ный |
| 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 |

Таблица 5. Востребованность услуг библиотек

| Варианты ответа | % | | | | |
|------------------------------------|-------|-------------|---------|------------|------------|
| | ЦБ | Есауль-ский | Касарги | Течен-ский | Солнеч-ный |
| помощь в поиске литературы | 46.00 | 64.00 | 84.00 | 79.59 | 94.00 |
| выдача литературы для работы в ч/з | 16.00 | 6.00 | 16.00 | 0.00 | 20.00 |
| выдача литературы на дом | 28.00 | 30.00 | 22.00 | 14.29 | 2.00 |
| тематические подборки литературы | 16.00 | 14.00 | 20.00 | 24.49 | 54.00 |
| доступ к Интернет-ресурсам | 26.00 | 14.00 | 6.00 | 10.20 | 10.00 |
| работа в сети Интернет | 26.00 | 8.00 | 6.00 | 16.33 | 48.00 |
| консультирование | 24.00 | 34.00 | 8.00 | 28.57 | 40.00 |
| доступ к правовым инф.системам | 16.00 | 2.00 | 4.00 | 4.08 | 22.00 |
| ксерокопирование | 10.00 | 4.00 | 0.00 | 4.08 | 6.00 |

Таблица 6. Оценка комплектования фондов

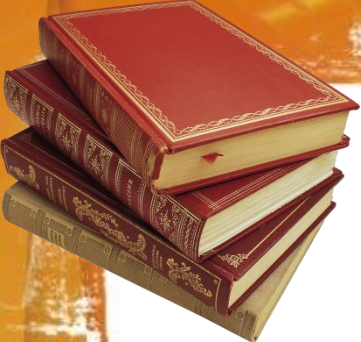
| Варианты ответа | % | | | | |
|--|--------------|----------------|--------------|---------------|---------------|
| | ЦБ | Есаульск ий | Касарги | Теченс кий | Солнечн ый |
| достаточно полные | 38.00 | 40.00 | 46.00 | 14.29 | 6.00 |
| не всегда можно найти необходимую литературу, но, в целом, нет особых претензий | 34.00 | 56.00 | 14.00 | 55.10 | 58.00 |
| фонд библиотеки недостаточно укомплектован – очень редко удается найти нужную литературу | 12.00 | 0.00 | 36.00 | 26.53 | 36.00 |
| фонды практически не обновляются | 6.00 | 0.00 | 32.00 | 0.00 | 0.00 |
| есть явные проблемы с наличием литературы | 2.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Таблица 7. Отношение к системе поиска литературы

| Варианты ответа | % | | | | |
|---|--------------|----------------|--------------|---------------|---------------|
| | ЦБ | Есаульск ий | Касарги | Теченс кий | Солнечн ый |
| проста и удобна | 72.00 | 100.00 | 96.00 | 79.59 | 100.00 |
| не вполне проста и удобна, но её освоить | 20.00 | 0.00 | 2.00 | 20.41 | 0.00 |
| освоить систему можно при помощи консультанта | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| испытываю определенные трудности даже при помощи консультанта | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| поиск не вполне удобен в использовании | 4.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

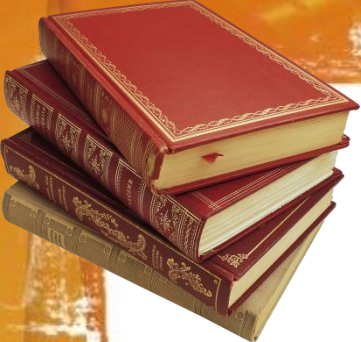
Таблица 8. Оценка персонала библиотек

| Варианты ответа | % | | | | |
|---|-------|-------------|---------|------------|------------|
| | ЦБ | Есауль-ский | Касарги | Течен-ский | Солнеч-ный |
| 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 |



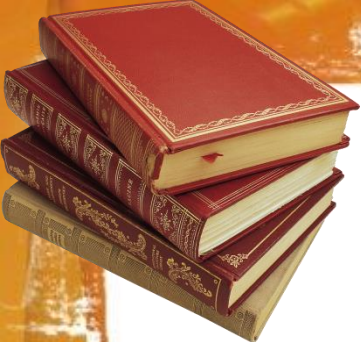
Выводы и рекомендации

1. Библиотеки Сосновского района Челябинской области с точки зрения пользователей адекватно выполняют возложенные на них функции.



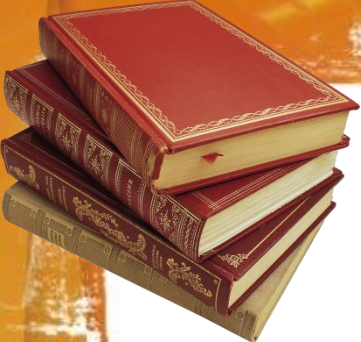
Выводы и рекомендации

2. Руководство и сотрудники библиотечной сети Сосновского района демонстрируют профессионализм, обладают способностью сочетать академизм (традиционную для библиотеки книговыдачу) и активные формы работы с посетителями (организация виртуальной коммуникации с потребителем, проведение культурно-досуговых мероприятий)



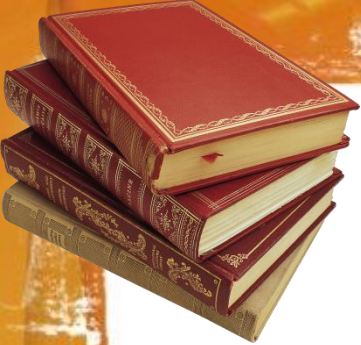
Выводы и рекомендации

3. В библиотеках района сложилась культурная среда, обеспечивающая:
- устойчивость аудитории;
 - лояльное (позитивное) отношение традиционных потребителей к библиотечным учреждениям.



Выводы и рекомендации

4. Крайне важно провести исследование потенциальной аудитории учреждения (то есть тех, кто не пользуется его услугами). Только так можно понять пути увеличения реальной аудитории, в том числе, наращивания палатных услуг населению.



Выводы и рекомендации

5. Управление культуры Сосновского района Челябинской области обеспечило в целом необходимый уровень функционирования подведомственной библиотечной сети, в отношении которой было проведено исследование.

Благодарю за внимание!

