

**ООО Институт управления и социального проектирования
«Информ-проект»**

454084, Россия, г. Челябинск, ул. Каслинская, д. 21^Б - 167

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ
МКУК «Межпоселенческая централизованная
библиотечная система»**

Челябинск, 2016

Содержание

1.1. Программно-тематические положения методики.....	3
1.2. Инструментарий исследования и анализ информации.....	9
1.3. Аналитическая справка по итогам исследования.....	11
1.4. Выводы и рекомендации.....	24
1.5. Приложения.....	25

1.1. Программно-тематические положения методики

Данная методика ориентирована на оценку качества работы библиотечной сети Сосновского района получателям данных услуг (населению Сосновского района) по показателям, соответствующим государственному заданию.

Под качеством услуг понимается совокупность характеристик, обеспечивающих эффективный процесс и высокие результаты работы учреждения по удовлетворению запросов потребителей данной сферы (выражено в уровневой системе оценки).

Направления оценки качества работы библиотек:

- *аудиторное* направление – оценка конкретных параметров работы библиотеки со стороны получателей услуг – фиксация удовлетворенности условиями работы учреждения аудиторией;

- *информационно-сервисное* – опосредованные формы контактов учреждения с аудиторией, реализуемые посредством информации, размещенной на официальном сайте учреждения, воспринимаемые как «информационный аналог» его структуры.

№ п/п	Показатель	Способ оценки
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы	наличие информации на официальном сайте
1.2	Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	наличие информации на официальном сайте
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	наличие информации на официальном сайте

2.3	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	наличие информации на официальном сайте
2.4	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	изучение мнения получателей услуг
2.5	Транспортная и пешая доступность организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.6	Наличие электронного билета/ бронирования билетов/ электронная очередь/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения	наличие информации на официальном сайте
2.7	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг
3.1	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Простота/удобства поиска необходимого издания	изучение мнения получателей услуг
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	наличие информации на официальном сайте
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	изучение мнения получателей услуг

5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	наличие информации на официальном сайте
5.3	Наличие литературы, пользующейся спросом	изучение мнения получателей услуг

Таким образом, основываясь на техническом задании, указанные параметры оценки распределяются следующим образом по указанным направлениям:

Аудиторная или **субъективно-оценочная** основа фиксации ориентирована на непосредственные реакции опрошенной аудитории по следующим показателям:

- общая мотивация посещения библиотеки, фиксация включенности или дистанции от взаимодействия с учреждением;
- сопутствующие (дополнительные) показатели работы учреждения: график работы, расположение библиотеки, работа гардероба, места для сидения и т.п.;
- качественные показатели работы – оценка качества содержательных услуг (оценка общего ассортимента услуг, удовлетворенность платными услугами, возможностей использования электронных сервисов, поиск литературы, комплектация фондов);
- коммуникативные показатели в оценке качества предоставляемых услуг: система взаимодействия персонала и потребителей;
- оценка сайта библиотеки с позиций пользователей;
- социально-демографические показатели.

Информационно-сервисное направление работы библиотек оценивается на основе анализа официального сайта организаций через

фиксацию оперативности освещения работы библиотек, интерактивность (как система взаимодействия учреждения с потребителем услуг в Интернет-пространстве) и содержательно-смысловой наполненности – полноты транслируемого контента.

В ходе анализа сайта показатели, фиксируемые в государственном задании, будут оцениваться по 5-балльной системе.

Открытость и доступность информации		
1.1. полное и сокращенное наименование организации культуры	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	Общая оценка – 5 баллов (учет всех заданных показателей)
1.2. место нахождения	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	
1.3. почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	
1.4. структура организации культуры	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	
	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	
2.1. Информация о выполнении государственного задания	- наличие в полном объеме – 2 балла - упоминание – 0,5 балла - отсутствие – 0 баллов	Общая оценка – 5 баллов (учет всех заданных показателей)
2.2. Отчет о результатах деятельности организации	- наличие в полном объеме – 2 балла - упоминание – 0,5 балла - отсутствие – 0 баллов	
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
3.1. перечень услуг, предоставляемых организацией.	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	Общая оценка – 5 баллов (учет всех заданных показателей)
3.2. ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	
3.3. дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры.	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	
3.4. услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг.	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	

3.5. предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	
4. 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;	<p>5 баллов - присутствие всех обозначенных разделов (полнота информации и мобильность навигации);</p> <p>4 балла – отсутствие отдельных (не более 2-х) разделов, незначительное нарушение отдельных функций</p> <p>3 балла – отсутствие половины разделов, трудности навигации</p> <p>2 балла – отсутствие более половины разделов, значительные трудности навигации</p> <p>1 балл – присутствие отдельных элементов из заявленного перечня</p>	Общая оценка – 5 баллов (учет всех заданных показателей)
5.1. наличие электронного билета	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	Общая оценка – 5 баллов (учет всех заданных показателей)
5.2. электронное бронирование билетов	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	
5.3. электронная очередь	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	
5.4. наличие электронных каталогов	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	
5.5. наличие электронных документов, доступных для получения	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	
Коммуникативные показатели		
6.1. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	- наличие – 0,5 балла - отсутствие – 0 баллов	Общая

6.2. контактная информация о структурных подразделениях и филиалах (при их наличии)	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	оценка – 5 баллов (учет всех заданных показателей)
6.3. график работы	- наличие – 0,5 балла - отсутствие – 0 баллов	
6.4. контактные телефоны	- наличие – 0,5 балла - отсутствие – 0 баллов	
6.5. адреса электронной почты	- наличие – 0,5 балл - отсутствие – 0 баллов	
6.6. раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	
6.7. – дополнительный показатель – интерактивности – ответы на вопросы и пожелания пользователей	- наличие – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	
Удовлетворенность качеством оказания услуг		
7.1. Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	- наличие в полном объеме – 1 балл - упоминание – 0,5 балл - отсутствие – 0 баллов	Общая оценка – 5 баллов (учет всех заданных показателей)
7.2. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;	- наличие в полном объеме – 1 балл - упоминание – 0,5 балл - отсутствие – 0 баллов	
7.3. план по улучшению качества работы организации	- наличие в полном объеме – 1 балл - упоминание – 1 балл - отсутствие – 0 баллов	

1.2. Инструментарий исследования и анализ информации

В качестве инструментов исследования используются анкета посетителя и бланк анализа сайта организации (представлены в приложении).

Осуществленная методика оценки качества услуг, предполагает необходимость статистической обработки мнений потребителей по заданному количеству показателей качества услуг, а также диктует потребность определения значимости самих показателей качества для получения его интегральных оценок. Методы, применяемые при расчете информационно-сервисного направления (анализ Интернет-сайтов организаций), не являются эксклюзивными лишь для подобного рода исследований, входят в широкий диапазон методов расчета количественных показателей и могут быть отнесены к процедуре простого суммирования значений по каждому показателю:

- *простое суммирование значений* – рейтинг строится на простом суммировании по всем показателям оценки, результатом становится – сумма по совокупности признаков

$$R = p1+p2+p3+p4$$

где p – представленный для оценивания признак

В ходе статистической обработки данных анкетного опроса применяются следующие процедуры:

- первичная обработка полученной информации, кодировка ответов по всему массиву данных;
- компьютерная обработка информации – общий расчет показателей,
- подготовка статистических распределений по всем фиксируемым территориям;
- сравнительный анализ территорий по заданным категориям.

Итоговый анализ будет представлен в виде сводных таблиц и краткой аналитической справки, обобщающей результаты оценки качества работы

библиотек с позиций потребителей услуг и позиционирования работы в Интернет-пространстве.

1.3. Аналитическая справка по итогам исследования

Анализ аудиторного направления (результаты массового опроса)

В ходе исследования качества услуг, предоставляемых библиотеками, фиксировались и сопоставлялись оценки опрошенных пользователей по 5 территориям; инструментарий исследования – единая анкета потребителя библиотечных услуг; место проведения опроса – непосредственно в библиотеке. В каждом исследуемом районе было опрошено 50 посетителей.

Первая, фиксируемая в ходе опроса категория, связывалась с мотивацией (причины) посещения библиотек.

Сводная таблица 1. Причины посещения библиотек

Варианты ответов	Показатели по исследуемым территориям (%) ¹				
	СМБ	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

Лидирующим по всем территориям оказался вариант ответа «любовь к чтению», что, очевидно, в большей мере объясняется тем, что в ходе

¹ Здесь и далее при приведении процентного распределения не учитывались варианты ответов «другое» и «нет ответа». Полное распределение ответов, в том числе, по указанным позициям – приведено в приложениях.

анкетирования фиксировались ответы лишь реальной аудитории библиотек. Наибольший процент прагматически настроенных потребителей (использующих информацию как ресурс в образовательной и профессиональной деятельности или основу ориентирования в правовых и экономических вопросах) обозначен в п. Теченский. Наличие дополнительных возможностей (помимо читательских запросов) чаще всего отмечали посетители библиотек п. Солнечный (40%) и п. Есаульский.

Для уточнения субъективных оценок аудитории, в ходе опроса вводился дополнительный (зеркальный по отношению к предыдущему) вопрос, отражающий стимулы, препятствующие посещению.

Сводная таблица 2. Причины, препятствующие посещению библиотек

<i>Варианты ответов</i>	<i>Показатели по исследуемым территориям (%)</i>				
	СМБ	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, 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

Обозначенные в таблице варианты свидетельствуют об отсутствии явно выраженных причин, препятствующих посещению библиотек. Если же суммировать отдельные (незначительные) позиции ответов, связанных с фиксацией искомых препятствий, то здесь мы можем говорить об общих проблемах статуса библиотек в современных информационных условиях: конкуренции с Интернет-ресурсами, а также недостаточно интенсивно обновляемой базой новых поступлений.

Следующая фиксируемая в ходе опроса категория, касалась сопутствующих (дополнительных по отношению к содержательным оценкам деятельности библиотеки) показателям работы учреждения, определяющим уровень бытового удобства посетителей в удовлетворении читательских запросов: график работы, расположение библиотеки, работа гардероба, места для сидения и т.п. (сводные таблицы №№3,4,5).

Сводная таблица 3. Удобство расположения библиотеки

<i>Варианты ответов</i>	<i>Показатели по исследуемым территориям (%)</i>				
	СМБ	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 (%)				
	СМБ	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 (%)				
	СМБ	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

Из представленных распределений ответов, можно сделать вывод о том, что бытовые условия работы в библиотеках отвечают нормам и соответствуют требованиям и ожиданиям пользователей. Наиболее

взыскательной в данном отношении оказалась аудитория п. Теченский и СМБ.

Далее мы перейдем к анализу ответов, фиксирующих отношение посетителей к качественным показателям работы библиотеки – оценке ассортимента услуг, удовлетворенности платными услугами, возможностям использования электронных сервисов, поиску литературы, комплектации фондов.

Сводная таблица 6. Наиболее востребованные услуги

Варианты ответов	Показатели по исследуемым территориям (%)				
	СМБ	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 библиотеки по самым разным вопросам	24.00	34.00	8.00	28.57	40.00
- 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

Как можно увидеть, наиболее востребованной по всем исследуемым территориям, является информационная функция в работе библиотеки – помощь в поиске и подборе необходимой для читателя литературы. При

сопоставлении возможностей работы с литературой в домашних условиях или непосредственно в читальном зале, выбор опрошенных во всех случаях (кроме п. Солнечный) совершается в пользу домашнего потребления. Особенно значительны расхождения по данной позиции в поселках Есаульский (читальный зал – 6% /домашнее потребление – 30%) и Теченский (читальный зал – 0% /домашнее потребление – 14,2%). Доступ к Интернет-ресурсам других библиотек (или в силу эксклюзивности заказа, или же по причинам недостаточной комплектации базы самого учреждения) наблюдается в СМБ (26%). Востребованность выхода в Интернет-пространство в наибольшей мере выражена у пользователей СМБ (26%) и п. Солнечный (48%). Очевидно, потребность в данной услуге обусловлена тем, что именно респондентами этих территорий чаще других фиксировалась необходимость доступа к правовым информационным ресурсам. Весьма высокие позиции выбора зафиксированы по востребованности консультационной помощи (по самому разнообразному кругу вопросов), оказываемой населению работниками библиотеки.

Если же обращаться к оценкам платных услуг, то сопоставление результатов опроса свидетельствует о том, что подавляющее большинство ответов аудитории во всех территориях (кроме п. Солнечный, 100% респондентов которого выбрали вариант ответа «полностью устраивает») придерживалось позиций: «не могу оценить», «затрудняюсь ответить» – что, очевидно, связано с неиспользованием платных услуг населением.

Далее в опросе оценивалась востребованность (и удовлетворенность) использования электронных сервисов. Электронная услуга – услуга по удовлетворению информационных потребностей пользователя, имеющая компьютерную или электронную форму представления. Электронные услуги связаны с формированием информационных ресурсов в форме удобной не только для хранения, обработки, но и в первую очередь для визуализации и представления с помощью информационных технологий. Вариативность предоставления таких услуг и тематическое наполнение бесконечны:

электронные каталоги, online-консультирование и система платных сервисов через личные кабинеты читателя и библиотеки; услуги по созданию цифровых копий документов, составлению библиографических описаний, аннотированию и подготовке списков используемой литературы, подготовка и продажа материалов, создание электронных презентаций для сопровождения мероприятий и книжных выставок; предоставление информации на сайт, изготовление собственных электронных информационных продуктов и другое. В сводной таблице отражены варианты оценок использования электронных библиотечных сервисов по всем исследуемым территориям.

Сводная таблица 7. Оценка предоставления библиотекой возможностей использования электронных сервисов

<i>Варианты ответов</i>	<i>Показатели по исследуемым территориям (%)</i>				
	СМБ	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

Как видно из представленного распределения ответов, значительный процент посетителей библиотек либо указывает на то, что не нуждается в услугах подобного рода, либо в подавляющем большинстве фиксирует

полное соответствие электронных сервисов районных библиотек современным требованиям. Подобная лояльность оценок в выборе варианта ответа «полностью устраивают, соответствуют всем требованиям», кажется спорной в условиях недостаточного финансирования бюджетных учреждений культуры и свидетельствует, на наш взгляд, скорее, об отсутствии самой потребности в услугах подобного рода. Подтверждением данному положению может выступать и тот факт, что социально-демографические показатели по шкале «возраст» в библиотеках исследуемых территорий в основном не фиксируют тенденцию омоложения аудитории.

Последующие вопросы касались оценок комплектации фондов библиотеки, наличия в них требуемых изданий (в том числе, современных), а также системы поиска литературы (простота в использовании).

Сводная таблица 8. Оценка комплектации фондов библиотеки

<i>Варианты ответов</i>	<i>Показатели по исследуемым территориям (%)</i>				
	СМБ	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 удается 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

Именно по данной категории, выступающей, по сути, ключевым показателем работы библиотеки как учреждения, удовлетворяющего запросы потребителя в сфере чтения, мы можем увидеть наибольший «разброс» мнений и отсутствие доминирующей позиции одобрения. Хотя традиционно для лояльной аудитории посетителей библиотек лидируют позиции отсутствия претензий, число тех, кто указывает на проблемы комплектации фондов (особенно, суммируя показатели) достаточно ощутимо. Примечателен «разрыв» ответов: «достаточно полные фонды» и «фонды практически не обновляются» в п. Касарги: 46% / 32%; а также вариантов: «дают возможность найти необходимую литературу, часто обновляются» и «очень редко удается найти нужную литературу, тем более, новинки» в п. Солнечный: 58% / 36%.

Если же свести всё многообразие (нередко, противоречивое) предлагаемых респондентами ответов к фиксации в конкретных баллах (где 5 – наивысший балл), то можно увидеть следующее распределение (таблица №9).

Сводная таблица 9. Оценка комплектации фондов библиотеки в баллах

<i>Варианты ответов</i>	<i>Показатели по исследуемым территориям (%)</i>				
	СМБ	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

Позитивное лидерство в данном случае принадлежит п. Есаульский, в то время как негативные тенденции наиболее полно проявлены в п. Теченский.

Варианты распределения ответов, фиксирующих отношение к системе поиска требуемой литературы (отраженные в приложении) в трех территориях (п. Касарги, п. Солнечный, п. Есаульский) оценивается как

оптимальная (96-100%). Исключением является распределение ответов в п. Теченский и СМБ, где 20% опрошенных читателей указали на то, что «система поиска литературы не вполне проста и удобна, но при желании пользователь может её освоить».

Последнее направление исследования касалось коммуникативных показателей в оценке предоставляемых услуг: отношение к выраженности у персонала библиотеки профессионально-личностных качеств, определяющих культуру общения сотрудников и посетителей.

Сводная таблица 10. Оценка культуры общения сотрудников библиотеки

<i>Варианты ответов</i>	<i>Показатели по исследуемым территориям (%)</i>				
	СМБ	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

Полученные показатели свидетельствуют о достаточно благоприятном коммуникативном фоне: во всех исследуемых территориях посетители оценивают персонал библиотеки (причем, не на уровне отдельных сотрудников, а в целом) как обладающий высокоразвитой культурой общения. Вместе с тем, абстрактная категория «культура общения» нуждается в детализации, осмыслении конкретно заданных характеристик и профессионально-личностных качеств сотрудников.

Сводная таблица 11. Оценка выраженности отдельных качеств у
сотрудников библиотеки

<i>Варианты ответов</i>	<i>Показатели по исследуемым территориям (%)</i>				
	СМБ	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

Как видим, несмотря на достаточно высокие позиции положительных выборов во всех исследуемых территориях, наименьший процент в распределении ответов (в сравнении с иными качествами, характеризующими персонал библиотеки), занимает позиция: «современность, креативность». Безусловно, и наличествующие проценты по данному показателю достаточно высоки (исключение составляет лишь ситуация в п. Теченский, читатели которого достаточно критично высказали свою позицию по анализируемой характеристике). И, тем не менее, если анализировать показатели в сравнении, то выводы о путях дальнейшего совершенствования профессионального уровня сотрудников (мастер-классы, курсы повышения квалификации, стажировки) могут рассматриваться именно в плоскости освоения актуальных и современных технологий развития учреждения.

**Результаты анализа по информационно-сервисному направлению:
сайт организации Анализ сайта МКУК «Межпоселенческая
централизованная библиотечная система» Сосновского района (МЦБС)**

В целом сайт «МЦБС» Сосновского района можно оценить достаточно высоко: по большинству позиций он либо в полной мере соответствует заявленным критериям оценки, либо соответствует им в большей степени.

Рассмотрим кратко каждую позицию оценки сайта (Приложение №2).

1.Открытость и доступность информации. В рамках данного критерия учитывалось наличие полной официальной информации об организации (адрес, местоположение, структура, учредительные документы), а также данные о государственном задании и его выполнении.

Надо отметить, что вся требуемая информация представлена на сайте в полном объёме, кроме одного пункта. На сайте представлено само муниципальное задание без отчёта о его выполнении (отсутствие этой информации объясняется объективными причинами – отчёт о выполнении фиксируется в конце года, тогда как мониторинг сайта осуществляется в его середине).

Хочется отметить активное позиционирование ЦБС в социальных сетях («Вконтакте», «Одноклассники», «Мой мир», «Фейсбук») и коммуникационных системах («Скайп»), а также яркое, красочное оформление, которое, однако, не мешает поиску и восприятию информации.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. В рамках данного параметра оценке подвергались следующие группы показателей:

- наличие информации об услугах (в том числе платных);
- технические, навигационные, информационные возможности сайта;
- информация об электронных услугах.

Что касается информации об услугах, то она предоставлена не в полном объёме. На сайте присутствует перечень услуг, в том числе платных с указанием их стоимости, однако нет информации об ограничении по ассортименту услуг, ограничению по потребителям услуг и о преимущественном праве пользования услугами. Кроме того, страницы во вкладке «Услуги» являются неактивными.

Технически сайт также чрезвычайно удобен и прост в использовании. Навигация и информационное наполнение сайта позволяют оперативно и быстро найти нужные данные. Однако по данной позиции не удалось

оценить сайт максимально, поскольку на нём отсутствует вкладка «Независимая оценка качества предоставляемых услуг» и не представлено раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта.

В плане электронных услуг сайт можно назвать чрезвычайно функциональным. Помимо электронного каталога, пользователям предлагаются услуги он-лайн бронирования и он-лайн продления книг. Сайт также предусматривает возможность обращения к электронной документации.

3. Коммуникативные показатели

Данное направление получило максимальную оценку, поскольку все анализируемые показатели представлены на сайте в полном объеме. Особенно хочется отметить наличие интерактивной составляющей – на сайте в открытом доступе присутствуют вопросы читателей, их предложения по совершенствованию работы библиотеки и ответы, комментарии на них модератора сайта.

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг

По данному направлению оценивания был выставлен минимальный балл (1 балл), поскольку на сайте не представлена информация о независимой оценке качества и её результатах. Данная ситуация носит объективный характер, поскольку библиотека в настоящий момент проходит процедуру экспертизы. На сайте представлены план работы на 2016 год, в котором излагаются основные направления деятельности и способы повышения качества работы библиотечной системы.

В целом сайт соответствует практически всем предъявляемым к нему требованиям.

1.4. Выводы и рекомендации

1. Библиотеки Сосновского района г. Челябинска с точки зрения пользователей адекватно выполняют возложенные на них функции.

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).

3. В библиотеках района сложилась культурная среда, обеспечивающая:

- устойчивость аудитории;
- лояльное (позитивное) отношение традиционных потребителей к библиотечным учреждениям.

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

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

Приложения

Приложение 1. Анкета потребителя услуг

Уважаемый посетитель!

*Просим Вас уделить время для ответа на вопросы, отражающие отношение к работе библиотеки. Нам очень важно Ваше мнение, оно поможет сделать процесс взаимодействия учреждения с читателями эффективным, даст возможность оценить сильные и слабые стороны работы с точки зрения пользователей, улучшить условия и сервис в соответствии с Вашими пожеланиями! Заполнить анкету нетрудно: после вопросов приведены возможные ответы, выберите из них тот, который наиболее полно отражает Вашу точку зрения (**обведите в кружок цифру ответа**), или напишите свой ответ на специально отведенном месте.*

Заранее благодарим Вас за участие в исследовании!

1. Какие причины влияют на Ваше решение посетить библиотеку:

1. любовь к чтению, удовлетворение личного интереса;
2. в основном, необходимость посещения связана с работой/учебой;
3. в библиотеке есть возможность найти специальную литературу и источники, помогающие ориентироваться в важных правовых, экономических и иных вопросах;
4. в библиотеке, помимо читательских запросов, много дополнительных возможностей для проведения досуга (культурные акции, события, встречи с интересными людьми);
5. нет точной причины, просто привычка посещать библиотеку;
6. другое
(укажите)_____

2. Какие основные причины, на Ваш взгляд, препятствуют посещению библиотеки:

1. неразвитый и неэффективный имидж учреждения, библиотека не «дотягивает» до требований современного потребителя;
2. с развитием сети Интернет необходимость в библиотеке просто естественным образом отпала;
3. неудобное расположение библиотеки, неудобный график ее работы;
4. недостаточная информация об интересных проектах библиотеки, неэффективная система рекламы;
5. низкий профессионализм персонала не способствует тому, что хочется приходить в это учреждение;
6. недостаточная база источников, отсутствие современной литературы;
7. недостаточный перечень услуг, предоставляемых библиотекой;
8. некомфортные условия работы в библиотеке, отсутствие элементарных удобств;
9. другое (укажите)_____
10. нет никаких причин, препятствующих посещению библиотеки.

3. Устраивает ли Вас расположение библиотеки, возможность добраться до нее пешком или на транспорте:

1. полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности;
2. расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения;
3. расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный

вариант;

4. не задумываюсь об этом, это не определяющий критерий оценки учреждения;
5. совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте.

4. Устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений:

1. полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте;
2. уровень комфорта достаточно средний, но не критичный;
3. уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании;
4. не задумываюсь о комфортности пребывания в учреждении;
5. уровень комфортности ниже нормы, не заслуживает высоких оценок, не отвечает требованиям элементарного удобства

5. Могли бы Вы высказать свое мнение о графике работы данной библиотеки:

1. удобный график, позволяющий бывать в библиотеке в любое, удобное для пользователей, время
2. график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы библиотеки
3. график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой
4. считаю, что график работы организации нуждается в некоторой корректировке
5. не устраивает время открытия/закрытия организации
6. не задумываюсь об этом

6. Какими услугами библиотеки Вы чаще всего пользуетесь:

1. помощь в поиске, подборе литературы
2. выдача литературы для занятий в читальном зале
3. оформление литературы для занятий на дому
4. возможность предварительного заказа литературы, тематические подборки литературы
5. доступ к Интернет-ресурсам библиотеки/ иных библиотек
6. в целом, использование Интернета
7. консультирование работниками библиотеки по самым разным вопросам
8. доступ к правовым информационным системам
9. ксерокопирование литературы
10. другое (укажите) _____

7. Библиотека оказывает платные услуги, связанные с ксерокопированием литературы, заказом книг в других библиотеках, информированием о возврате нужной книги или возможности отложить книгу. Оцените качество данных услуг и их стоимость:

Вариант ответа	КАЧЕСТВО УСЛУГ	СТОИМОСТЬ УСЛУГ
- полностью устраивает	1	2
- устраивает только на отдельные виды услуг	3	4
- не вполне устраивает, хотя и не критичны	5	6
- скорее, не устраивает, чем устраивает	7	8
- абсолютно не устраивает	9	10
- не могу оценить	11	12

8. Библиотека предоставляет возможности использования электронных сервисов. Устраивают ли Вас данные услуги:

1. полностью устраивают, соответствует всем требованиям
2. в целом, устраивают, выгодно отличаются от аналогичных учреждений
3. это средний, но не критичный вариант использования электронных сервисов
4. нуждаются в совершенствовании
5. не нуждаюсь в услугах подобного рода
6. совершенно не устраивают, работа в данном направлении не налажена;

9. Как бы Вы оценили систему поиска необходимых изданий в библиотеке? Проста ли она в освоении, удобно ли ею пользоваться:

1. проста и удобна, позволяет справиться любому пользователю
2. не вполне проста и удобна, но при желании пользователь может ее освоить
3. освоить систему можно при помощи консультанта, самостоятельно вряд ли справишься
4. испытываю определенные трудности в поиске необходимого издания даже при помощи консультанта
5. довольно сложно найти необходимое издание: поиск занимает слишком много времени, не вполне удобен в использовании
6. другое
(укажите)_____

10. Выскажите, пожалуйста, Ваше мнение о комплектации фондов библиотеки, наличии литературы и ее качестве:

1. достаточно полные, дают возможность найти необходимую литературу, часто обновляются (много современных источников);
2. в целом, нет особых претензий к наличию источников, в том числе и современных;
3. недостаточно укомплектован – очень редко удается найти нужную литературу, тем более, новинки;
4. фонды практически не обновляются;
5. явные проблемы с наличием литературы, ее качеством и обновлением;
6. затрудняюсь ответить, не слишком часто обращаюсь в библиотеку;

11. А если бы было необходимо оценить наличие в библиотеке литературы, пользующейся спросом у читателей, какое значение по 5-балльной шкале (где 5 –наивысший балл) Вы бы поставили? _____

12. Библиотека готовит различные выставки литературы (новые поступления, тематические подборки). Как Вы оцениваете такую работу:

1. выставки интересны и разнообразны, дают возможность получить представления об имеющейся в фондах библиотеки литературе;
2. большинство выставок удачны и интересны;
3. выставки не вызывают у меня особого интереса, не очень понимаю, зачем они нужны;
4. эта работа ведется формально – выставки не пользуются вниманием читателей, практически не обновляются;
5. не обращаю внимания на такую работу, а потому и не могу ее оценить;
6. другое (укажите)_____

13. Существует такое понятие, как культура общения: компетентность, доброжелательность и вежливость сотрудников в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала данной библиотеки:

1. у всех сотрудников на высоком уровне, не вызывает претензий
2. на достаточном уровне у большинства сотрудников
3. на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников
4. средний, но не критичный уровень профессионализма и доброжелательности
5. в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями: сотрудники не отличаются профессионализмом и культурой общения
6. другое (укажите) _____

14. Как бы Вы оценили работу персонала библиотеки по следующим позициям:

Вариант ответа	Высокий уровень	Недостаточно высокий уровень
- компетентность, профессионализм	1	2
- доброжелательность, вежливость	3	4
- современность, креативность	5	6
- оперативность в выполнении читательских запросов	7	8

15. Обращаетесь ли Вы к сайту библиотеки в Интернет-пространстве. Если да, то каково мнение о нем:

1. сайт – удобный и информативный;
2. на мой взгляд, сайт не очень удобен, сложно найти нужную информацию;
3. один-два раза обращался(лась) к сайту, остался(лась) доволен/довольна
4. один-два раза обращался(лась) к сайту, остался(лась) не доволен/довольна
5. не обращаюсь, но планирую обратиться;
6. не обращаюсь и не планирую;
7. свой ответ _____

В заключении сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол:

1. мужской
2. женский

17. Ваш возраст:

1. до 18 лет;
2. 19-22;
3. 23-30;
4. 31-40;
5. 41-50;
6. 51-60;
7. 61-70;
8. старше 70.

18. Ваше образование:

1. высшее;
2. неоконченное высшее (студент вуза);
3. среднее;
4. средне-специальное;
5. начальное.

19. Как часто Вы бываете в библиотеке:

1. еженедельно;
2. несколько раз в месяц;
3. несколько раз в полгода;
4. раз в полгода;
5. раз в год;
6. реже, чем раз в год.

20. Читательский стаж

(в данном учреждении):

1. менее года;
2. 1-2 года;
3. 3-5 лет;
4. 5-10 лет;
5. более 10 лет.

Благодарим за участие в исследовании!

Приложение 2. Бланк анализа сайта

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

Приложение 3. Распределение результатов по территориям

3.1. Общий расчет: СМБ

1. Какие причины влияют на ваше решение посетить библиотеку:

Варианты ответа	%
Любовь к чтению, удовлетворение личного интереса	70.00
в основном, необходимость посещения связана с работой/учёбой	14.00
в библиотеке есть возможность найти специальную литературу и источники, помогающие ориентироваться в важных, правовых, экономических и иных вопросах	18.00
в библиотеке, помимо читательских запросов, много дополнительных возможностей для проведения досуга (культурные акции, события, встречи с интересными людьми)	24.00
нет точной причины, просто привычка посещать библиотеку	6.00
другое (укажите)	4.00

2. Какие основные причины, на Ваш взгляд, препятствуют посещению библиотеки:

Варианты ответа	%
неразвитый и неэффективный имидж учреждения, библиотека не «дотягивает» до требований современного потребителя	4.00
с развитием сети Интернет необходимость в библиотеке просто естественным образом отпала	22.00
неудобное расположение библиотеки, неудобный график ее работы	2.00
недостаточная информация об интересных проектах библиотеки, неэффективная система рекламы	2.00
низкий профессионализм персонала не способствует тому, что хочется приходить в это учреждение	0.00
недостаточная база источников, отсутствие современной литературы	4.00
недостаточный перечень услуг, предоставляемых библиотекой	0.00
некомфортные условия работы в библиотеке, отсутствие элементарных удобств	0.00
другое (укажите)	6.00
Нет никаких причин, препятствующих посещению библиотеки	64.00
затрудняюсь ответить	6.00

3. Устраивает ли Вас расположение библиотеки, возможность добраться до неё пешком или на транспорте:

Варианты ответа	%
полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности	84.00
расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения	6.00
расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант	2.00
не задумываюсь об этом, это не определяющий критерий оценки учреждения	8.00
совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте	2.00

4. Устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений:

Варианты ответа	%
полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте	78.00
уровень комфорта достаточно средний, но не критичный	10.00
уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании	6.00
не задумываюсь о комфортности пребывания в учреждении	8.00
уровень комфортности ниже нормы, не заслуживает высоких оценок, не отвечает требованиям элементарного удобства	0.00

5. Могли бы Вы высказать своё мнение о графике работы данной библиотеки:

Варианты ответа	%
удобный график, позволяющий бывать в библиотеке в любое, удобное для пользователей, время	76.00
график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы библиотеки	14.00
график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой	2.00
считаю, что график работы организации нуждается в некоторой корректировке	4.00
не устраивает время открытия/закрытия организации	2.00
не задумываюсь об этом	2.00

6. Какими услугами библиотеки Вы чаще всего пользуетесь:

Варианты ответа	%
помощь в поиске, подборе литературы	46.00
выдача литературы для занятий в читальном зале	16.00
оформление литературы для занятий на дому	28.00
возможность предварительного заказа литературы, тематические подборки литературы	16.00
доступ к Интернет-ресурсам библиотеки/ иных библиотек	26.00
в целом, использование Интернета	26.00
консультирование работниками библиотеки по самым разным вопросам	24.00
доступ к правовым информационным системам	16.00
ксерокопирование литературы	10.00
другое (укажите)	4.00

7. Библиотека оказывает платные услуги, связанные с ксерокопированием литературы, заказом книг в других библиотеках, информированием о возврате нужной книги или возможности отложить книгу. Оцените качество данных услуг и их стоимость:

Варианты ответа	%
полностью устраивает (качество услуг)	46.00
устраивает только на отдельные виды услуг (качество услуг)	2.00
не вполне устраивает, хотя и не критичны (качество услуг)	2.00
скорее, не устраивает, чем устраивает (качество услуг)	4.00
абсолютно не устраивает (качество услуг)	2.00
не могу оценить (качество услуг)	22.00
полностью устраивает (стоимость услуг)	36.00
устраивает только на отдельные виды услуг (стоимость услуг)	4.00
не вполне устраивает, хотя и не критичны (стоимость услуг)	2.00
скорее, не устраивает, чем устраивает (стоимость услуг)	4.00
абсолютно не устраивает (стоимость услуг)	0.00
не могу оценить (стоимость услуг)	24.00
затрудняюсь ответить	24.00

8. Библиотека предоставляет возможности использования электронных сервисов. Устраивают ли Вас данные услуги:

Варианты ответа	%
полностью устраивают, соответствует всем требованиям	54.00
в целом, устраивают, выгодно отличаются от аналогичных учреждений	6.00
это средний, но не критичный вариант использования электронных сервисов	10.00
нуждаются в совершенствовании	0.00
не нуждаюсь в услугах подобного рода	24.00
совершенно не устраивают, работа в данном направлении не налажена	0.00
затрудняюсь ответить	6.00

9. Как бы Вы оценили систему поиска необходимых изданий в библиотеке? Проста ли она в освоении, удобно ли ею пользоваться:

Варианты ответа	%
проста и удобна, позволяет справиться любому пользователю	72.00
не вполне проста и удобна, но при желании пользователь может её освоить	20.00
освоить систему можно при помощи консультанта, самостоятельно вряд ли справишься	0.00
испытываю определенные трудности в поиске необходимого издания даже при помощи консультанта	0.00
довольно сложно найти необходимое издание: поиск занимает слишком много времени, не вполне удобен в использовании	4.00
другое (укажите)	4.00
затрудняюсь ответить	4.00

10. Выскажите, пожалуйста, Ваше мнение о комплектации фондов библиотеки, наличии литературы и её качестве:

Варианты ответа	%
достаточно полные, дают возможность найти необходимую литературу, часто обновляются (много современных источников)	38.00
в целом, нет особых претензий наличию источников, в том числе и современных	34.00
недостаточно укомплектован – очень редко удается найти нужную литературу, тем более, новинки	12.00
фонды практически не обновляются	6.00
явные проблемы с наличием литературы, ее качеством и обновлением	2.00
затрудняюсь ответить, не слишком часто обращаюсь в библиотеку	10.00
затрудняюсь ответить	2.00

11. А если бы было необходимо оценить наличие в библиотеке литературы, пользующейся спросом у читателей, какое значение по 5-бальной шкале (где 5 – наивысший балл) Вы бы поставили? _____

Варианты ответа	%
1	0.00
2	0.00
3	6.00
4	30.00
5	44.00
затрудняюсь ответить	20.00

12. Библиотека готовит различные выставки литературы (новые поступления, тематические подборки). Как Вы оцениваете такую работу:

Варианты ответа	%
выставки интересны и разнообразны, дают возможность получить представления об имеющейся в фондах библиотеки литературе	56.00
большинство выставок удачны и интересны	34.00
выставки не вызывают у меня особого интереса, не очень понимаю, зачем они нужны	12.00
эта работа ведётся формально – выставки не пользуются вниманием читателей, практически не обновляются	0.00
не обращаю внимания на такую работу, а потому и не могу её оценить	8.00
другое (укажите)	2.00
затрудняюсь ответить	2.00

13. Существует такое понятие, как культура общения: компетентность, доброжелательность и вежливость сотрудников в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала данной библиотеки:

Варианты ответа	%
у всех сотрудников на высоком уровне, не вызывает претензий	76.00
на достаточном уровне у большинства сотрудников	8.00
на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников	4.00
средний, но не критичный уровень профессионализма и доброжелательности	10.00
в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями: сотрудники не отличаются профессионализмом и культурой общения	2.00
другое(укажите)	4.00

14. Как бы Вы оценили работу персонала библиотеки по следующим позициям:

Варианты ответа	%
компетентность, профессионализм (высокий уровень)	68.00
доброжелательность, вежливость (высокий уровень)	60.00
современность, креативность (высокий уровень)	56.00
оперативность в выполнении читательских запросов (высокий уровень)	56.00
компетентность, профессионализм (недостаточно высокий уровень)	6.00
доброжелательность, вежливость (недостаточно высокий уровень)	6.00
современность, креативность (недостаточно высокий уровень)	2.00
оперативность в выполнении читательских запросов (недостаточно высокий уровень)	4.00
затрудняюсь ответить	20.00

15. Обращаетесь ли Вы к сайту библиотеки в Интернет-пространстве? Если да, то, каково твое мнение о нем:

Варианты ответа	%
сайт - удобный и информативный	34.00
на мой взгляд, сайт не очень удобен, сложно найти нужную информацию	4.00
один-два раза обращался (лась) к сайту, остался (лась) доволен/довольна	8.00
один-два раза обращался (лась) к сайту, остался (лась) не доволен/довольна	0.00
не обращаюсь, но планирую обратиться	20.00
не обращаюсь и не планирую	28.00
свой ответ	4.00

затрудняюсь ответить	6.00
----------------------	------

16. Ваш пол:

Варианты ответа	%
мужской	32.00
женский	64.00
затрудняюсь ответить	4

17. Ваш возраст:

Варианты ответа	%
до 18 лет	34.00
19-22	10.00
23-30	2.00
31-40	16.00
41-50	14.00
51-60	4.00
61-70	14.00
старше 70	2.00
затрудняюсь ответить	4.00

18. Ваше образование:

Варианты ответа	%
высшее	26.00
неоконченное высшее (студент вуза)	8.00
среднее	20.00
средне-специальное	16.00
начальное	10.00
затрудняюсь ответить	22.00

19. Как часто Вы бываете в библиотеке:

Варианты ответа	%
еженедельно	42.00
несколько раз в месяц	50.00
несколько раз в полгода	4.00
раз в полгода	0.00
раз в год	0.00
реже, чем раз в год	2.00
затрудняюсь ответить	2.00

**20. Читательский стаж
(в данном учреждении):**

Варианты ответа	%
менее года	8.00
1-2 года	18.00
3-5 лет	10.00
5-10 лет	12.00

более 10 лет	38.00
затрудняюсь ответить	14.00

3.2. Общий расчет: п. Есаульский

1. Какие причины влияют на Ваше решение посетить библиотеку?

Варианты ответа	%
любовь к чтению, удовлетворение личного интереса	70.00
в основном, необходимость посещения связана с работой/учёбой	12.00
в библиотеке есть возможность найти специальную литературу и источники, помогающие ориентироваться в важных, правовых, экономических и иных вопросах	10.00
в библиотеке, помимо читательских запросов, много дополнительных возможностей для проведения досуга (культурные акции, события, встречи с интересными людьми)	30.00
нет точной причины, просто привычка посещать библиотеку	0.00
другое (укажите)	0.00

2. Какие основные причины, на Ваш взгляд, препятствуют посещению библиотеки:

Варианты ответа	%
неразвитый и неэффективный имидж учреждения, библиотека не «дотягивает» до требований современного потребителя	0.00
с развитием сети Интернет необходимость в библиотеке просто естественным образом отпала	0.00
неудобное расположение библиотеки, неудобный график ее работы	0.00
недостаточная информация об интересных проектах библиотеки, неэффективная система рекламы	0.00
низкий профессионализм персонала не способствует тому, что хочется приходить в это учреждение	0.00
недостаточная база источников, отсутствие современной литературы	0.00
недостаточный перечень услуг, предоставляемых библиотекой	0.00
некомфортные условия работы в библиотеке, отсутствие элементарных удобств	0.00
другое (укажите)	0.00
нет никаких причин, препятствующих посещению библиотеки	100.00

3. Устраивает ли Вас расположение библиотеки, возможность добраться до неё пешком или на транспорте?

Варианты ответа	%
полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности	94.00
расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения	0.00
расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант	0.00
не задумываюсь об этом, это не определяющий критерий оценки учреждения	6.00
совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте	0.00

4. Устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений?

Варианты ответа	%
полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте	94.00
уровень комфорта достаточно средний, но не критичный	2.00
уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании	0.00
не задумываюсь о комфортности пребывания в учреждении	4.00
уровень комфортности ниже нормы, не заслуживает высоких оценок, не отвечает требованиям элементарного удобства	0.00

5. Могли бы Вы высказать своё мнение о графике работы данной библиотеки?

Варианты ответа	%
удобный график, позволяющий бывать в библиотеке в любое, удобное для пользователей, время	86.00
график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы библиотеки	4.00
график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой	0.00
считаю, что график работы организации нуждается в некоторой корректировке	0.00
не устраивает время открытия/закрытия организации	0.00
не задумываюсь об этом	10.00

6. Какими услугами библиотеки Вы чаще всего пользуетесь?

Варианты ответа	%
помощь в поиске, подборе литературы	64.00
выдача литературы для занятий в читальном зале	6.00
оформление литературы для занятий на дому	30.00
возможность предварительного заказа литературы, тематические подборки литературы	14.00
доступ к Интернет-ресурсам библиотеки/ иных библиотек	14.00
в целом, использование Интернета	8.00
консультирование работниками библиотеки по самым разным вопросам	34.00
доступ к правовым информационным системам	2.00
ксерокопирование литературы	4.00
другое (укажите)	0.00

7. Библиотека оказывает платные услуги. Оцените качество данных услуг и их стоимость

Варианты ответа	Качество	Стоимость
полностью устраивает	36.00	38.00
устраивает только на отдельные виды услуг	0.00	0.00
не вполне устраивает, хотя и не критичны	0.00	0.00
скорее, не устраивает, чем устраивает	0.00	0.00
абсолютно не устраивает	0.00	0.00
не могу оценить	50.00	24.00

8. Библиотека предоставляет возможности использования электронных сервисов.

Устраивают ли Вас данные услуги?

Варианты ответа	%
полностью устраивают, соответствует всем требованиям	58.00
в целом, устраивают, выгодно отличаются от аналогичных учреждений	2.00
это средний, но не критичный вариант использования электронных сервисов	0.00
нуждаются в совершенствовании	0.00
не нуждаюсь в услугах подобного рода	40.00
совершенно не устраивают, работа в данном направлении не налажена	0.00

9. Как бы Вы оценили систему поиска необходимых изданий в библиотеке? Проста ли она в освоении, удобно ли ею пользоваться?

Варианты ответа	%
проста и удобна, позволяет справиться любому пользователю	100.00
не вполне проста и удобна, но при желании пользователь может её освоить	0.00
освоить систему можно при помощи консультанта, самостоятельно вряд ли справишься	0.00
испытываю определенные трудности в поиске необходимого издания даже при помощи консультанта	0.00
довольно сложно найти необходимое издание: поиск занимает слишком много времени, не вполне удобен в использовании	0.00
другое (укажите)	0.00

10. Выскажите, пожалуйста, Ваше мнение о комплектации фондов библиотеки, наличии литературы и её качестве?

Варианты ответа	%
достаточно полные, дают возможность найти необходимую литературу, часто обновляются (много современных источников)	40.00
в целом, нет особых претензий наличию источников, в том числе и современных	56.00
недостаточно укомплектован – очень редко удается найти нужную литературу, тем более, новинки	0.00
фонды практически не обновляются	0.00
явные проблемы с наличием литературы, ее качеством и обновлением	0.00
затрудняюсь ответить, не слишком часто обращаюсь в библиотеку	4.00

11. А если бы было необходимо оценить наличие в библиотеке литературы, пользующейся спросом у читателей, какое значение по 5-бальной шкале (где 5 – наивысший балл) Вы бы поставили?

Варианты ответа	%
1	0.00
2	0.00
3	0.00
4	0.00
5	100.00

12. Библиотека готовит различные выставки литературы (новые поступления, тематические подборки). Как Вы оцениваете такую работу?

Варианты ответа	%
выставки интересны и разнообразны, дают возможность получить представления об имеющейся в фондах библиотеки литературе	74.00
большинство выставок удачны и интересны	26.00
выставки не вызывают у меня особого интереса, не очень понимаю, зачем они нужны	0.00
эта работа ведётся формально – выставки не пользуются вниманием читателей, практически не обновляются	0.00
не обращаю внимания на такую работу, а потому и не могу её оценить	0.00
другое (укажите)	0.00

13. Существует такое понятие, как культура общения: компетентность, доброжелательность и вежливость сотрудников в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала данной библиотеки?

Варианты ответа	%
у всех сотрудников на высоком уровне, не вызывает претензий	94.00
на достаточном уровне у большинства сотрудников	6.00
на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников	0.00
средний, но не критичный уровень профессионализма и доброжелательности	0.00
в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями: сотрудники не отличаются профессионализмом и культурой общения	0.00
другое(укажите)	0.00

14. Как бы Вы оценили работу персонала библиотеки по следующим позициям?

Варианты ответа	Высокий	Не дост. высокий
компетентность, профессионализм	68.00	0.00
доброжелательность, вежливость	78.00	0.00
современность, креативность	54.00	0.00
оперативность в выполнении читательских запросов	80.00	0.00
не могу оценить	0.00	0.00

15. Обращаетесь ли Вы к сайту библиотеки в Интернет-пространстве? Если да, то, каково Ваше мнение о нем?

Варианты ответа	%
сайт - удобный и информативный	24.00
на мой взгляд, сайт не очень удобен, сложно найти нужную информацию	0.00
один-два раза обращался (лась) к сайту, остался (лась) доволен/довольна	18.00
один-два раза обращался (лась) к сайту, остался (лась) не доволен/довольна	2.00
не обращаюсь, но планирую обратиться	42.00
не обращаюсь и не планирую	14.00

16. Ваш пол:

Варианты ответа	%
мужской	26.00
женский	74.00

17. Ваш возраст:

Варианты ответа	%
до 18 лет	24.00
19-22	6.00
23-30	6.00
31-40	12.00
41-50	14.00
51-60	14.00
61-70	14.00
старше 70	10.00

18. Ваше образование:

Варианты ответа	%
высшее	8.00
неоконченное высшее (студент вуза)	2.00
среднее	20.00
средне-специальное	56.00
начальное	6.00
затрудняюсь ответить	8.00

19. Как часто Вы бываете в библиотеке?

Варианты ответа	%
еженедельно	30.00
несколько раз в месяц	38.00
несколько раз в полгода	28.00
раз в полгода	4.00
раз в год	0.00
реже, чем раз в год	0.00

**20. Читательский стаж
(в данном учреждении):**

Варианты ответа	%
менее года	0.00
1-2 года	12.00
3-5 лет	24.00
5-10 лет	20.00
более 10 лет	44.00

3.3. Общий расчет: п. Касарги

1. Какие причины влияют на Ваше решение посетить библиотеку?

Варианты ответа	%
любовь к чтению, удовлетворение личного интереса	80.00
в основном, необходимость посещения связана с работой/учёбой	8.00
в библиотеке есть возможность найти специальную литературу и источники, помогающие ориентироваться в важных, правовых, экономических и иных вопросах	0.00
в библиотеке, помимо читательских запросов, много дополнительных возможностей для проведения досуга (культурные акции, события, встречи с интересными людьми)	18.00
нет точной причины, просто привычка посещать библиотеку	0.00
другое (укажите)	0.00
затрудняюсь ответить	2.00

2. Какие основные причины, на Ваш взгляд, препятствуют посещению библиотеки?

Варианты ответа	%
неразвитый и неэффективный имидж учреждения, библиотека не «дотягивает» до требований современного потребителя	2.00
с развитием сети Интернет необходимость в библиотеке просто естественным образом отпала	2.00
неудобное расположение библиотеки, неудобный график ее работы	0.00
недостаточная информация об интересных проектах библиотеки, неэффективная система рекламы	0.00
низкий профессионализм персонала не способствует тому, что хочется приходить в это учреждение	0.00
недостаточная база источников, отсутствие современной литературы	0.00
недостаточный перечень услуг, предоставляемых библиотекой	0.00
некомфортные условия работы в библиотеке, отсутствие элементарных удобств	0.00
другое (укажите)	2.00
нет никаких причин, препятствующих посещению библиотеки	86.00
затрудняюсь ответить	10.00

3. Устраивает ли Вас расположение библиотеки, возможность добраться до неё пешком или на транспорте?

Варианты ответа	%
полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности	96.00
расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения	0.00
расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант	0.00
не задумываюсь об этом, это не определяющий критерий оценки учреждения	2.00
совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте	0.00
затрудняюсь ответить	2.00

4. Устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений?

Варианты ответа	%
полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте	94.00
уровень комфорта достаточно средний, но не критичный	4.00
уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании	0.00
не задумываюсь о комфортности пребывания в учреждении	0.00
уровень комфортности ниже нормы, не заслуживает высоких оценок, не отвечает требованиям элементарного удобства	0.00
затрудняюсь ответить	2.00

5. Могли бы Вы высказать своё мнение о графике работы данной библиотеки?

Варианты ответа	%
удобный график, позволяющий бывать в библиотеке в любое, удобное для пользователей, время	98.00
график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы библиотеки	0.00
график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой	0.00
считаю, что график работы организации нуждается в некоторой корректировке	0.00
не устраивает время открытия/закрытия организации	0.00
не задумываюсь об этом	0.00
затрудняюсь ответить	2.00

6. Какими услугами библиотеки Вы чаще всего пользуетесь?

Варианты ответа	%
помощь в поиске, подборе литературы	84.00
выдача литературы для занятий в читальном зале	16.00
оформление литературы для занятий на дому	22.00
возможность предварительного заказа литературы, тематические подборки литературы	20.00
доступ к Интернет-ресурсам библиотеки/ иных библиотек	6.00
в целом, использование Интернета	6.00
консультирование работниками библиотеки по самым разным вопросам	8.00
доступ к правовым информационным системам	4.00
ксерокопирование литературы	0.00
другое (укажите)	0.00
затрудняюсь ответить	2.00

7. Библиотека оказывает платные услуги. Оцените качество данных услуг и их стоимость?

Варианты ответа	Качество	Стоимость
полностью устраивает	22.00	4.00
устраивает только на отдельные виды услуг	6.00	0.00
не вполне устраивает, хотя и не критичны	6.00	2.00
скорее, не устраивает, чем устраивает	6.00	0.00
абсолютно не устраивает	6.00	0.00
не могу оценить	54.00	26.00
затрудняюсь ответить	30.00	

8. Библиотека предоставляет возможности использования электронных сервисов. Устраивают ли Вас данные услуги?

Варианты ответа	%
полностью устраивают, соответствует всем требованиям	94.00
в целом, устраивают, выгодно отличаются от аналогичных учреждений	0.00
это средний, но не критичный вариант использования электронных сервисов	0.00
нуждаются в совершенствовании	0.00
не нуждаюсь в услугах подобного рода	2.00
совершенно не устраивают, работа в данном направлении не налажена	0.00
затрудняюсь ответить	4.00

9. Как бы Вы оценили систему поиска необходимых изданий в библиотеке? Проста ли она в освоении, удобно ли ею пользоваться?

Варианты ответа	%
проста и удобна, позволяет справиться любому пользователю	96.00
не вполне проста и удобна, но при желании пользователь может её освоить	2.00
освоить систему можно при помощи консультанта, самостоятельно вряд ли справишься	0.00
испытываю определенные трудности в поиске необходимого издания даже при помощи консультанта	0.00
довольно сложно найти необходимое издание: поиск занимает слишком много времени, не вполне удобен в использовании	0.00
другое(укажите)	0.00
затрудняюсь ответить	2.00

10. Выскажите, пожалуйста, Ваше мнение о комплектации фондов библиотеки, наличии литературы и её качестве:

Варианты ответа	%
достаточно полные, дают возможность найти необходимую литературу, часто обновляются (много современных источников)	46.00
в целом, нет особых претензий наличию источников, в том числе и современных	14.00
недостаточно укомплектован – очень редко удается найти нужную литературу, тем более, новинки	36.00
фонды практически не обновляются	32.00
явные проблемы с наличием литературы, ее качеством и обновлением	0.00
затрудняюсь ответить, не слишком часто обращаюсь в библиотеку	0.00
затрудняюсь ответить	2.00

11. А если бы было необходимо оценить наличие в библиотеке литературы, пользующейся спросом у читателей, какое значение по 5-бальной шкале (где 5 – наивысший балл) Вы бы поставили?

Варианты ответа	%
1	0.00
2	2.00
3	0.00
4	16.00
5	70.00

6	12.00
---	-------

12. Библиотека готовит различные выставки литературы (новые поступления, тематические подборки). Как Вы оцениваете такую работу?

Варианты ответа	%
выставки интересны и разнообразны, дают возможность получить представления об имеющейся в фондах библиотеки литературе	92.00
большинство выставок удачны и интересны	8.00
выставки не вызывают у меня особого интереса, не очень понимаю, зачем они нужны	0.00
эта работа ведётся формально – выставки не пользуются вниманием читателей, практически не обновляются	0.00
не обращаю внимания на такую работу, а потому и не могу её оценить	0.00
другое (укажите)	0.00
затрудняюсь ответить	2.00

13. Существует такое понятие, как культура общения. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала данной библиотеки?

Варианты ответа	%
у всех сотрудников на высоком уровне, не вызывает претензий	96.00
на достаточном уровне у большинства сотрудников	2.00
на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников	0.00
средний, но не критичный уровень профессионализма и доброжелательности	2.00
в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями: сотрудники не отличаются профессионализмом и культурой общения	0.00
другое(укажите)	0.00
затрудняюсь ответить	2.00

14. Как бы Вы оценили работу персонала библиотеки по следующим позициям?

Варианты ответа	Высокий	Не дост. высокий
компетентность, профессионализм	96.00	0.00
доброжелательность, вежливость	98.00	0.00
современность, креативность	80.00	0.00
оперативность в выполнении читательских запросов	98.00	0.00
не могу оценить	2.00	0.00

15. Ваше мнение о сайте учреждения:

Варианты ответа	%
сайт - удобный и информативный	44.00
на мой взгляд, сайт не очень удобен, сложно найти нужную информацию	2.00
один-два раза обращался (лась) к сайту, остался (лась) доволен/довольна	40.00
один-два раза обращался (лась) к сайту, остался (лась) не доволен/довольна	0.00
не обращаюсь, но планирую обратиться	8.00
не обращаюсь и не планирую	2.00
свой ответ	0.00

затрудняюсь ответить	4.00
----------------------	------

16. Ваш пол:

Варианты ответа	%
мужской	26.00
женский	70.00
затрудняюсь ответить	4.00

17. Ваш возраст:

Варианты ответа	%
до 18 лет	8.00
19-22	12.00
23-30	16.00
31-40	4.00
41-50	12.00
51-60	18.00
61-70	26.00
старше 70	2.00
затрудняюсь ответить	2.00

18. Ваше образование:

Варианты ответа	%
высшее	12.00
неоконченное высшее (студент вуза)	4.00
среднее	24.00
средне-специальное	54.00
начальное	4.00
затрудняюсь ответить	2.00

19. Как часто Вы бываете в библиотеке?

Варианты ответа	%
еженедельно	2.00
несколько раз в месяц	92.00
несколько раз в полгода	2.00
раз в полгода	2.00
раз в год	0.00
реже, чем раз в год	0.00
затрудняюсь ответить	2.00

**20. Читательский стаж
(в данном учреждении):**

Варианты ответа	%
менее года	0.00
1-2 года	2.00
3-5 лет	34.00
5-10 лет	44.00
более 10 лет	18.00
затрудняюсь ответить	2.00

3.4. Общий расчет: п. Теченский

1. Какие причины влияют на Ваше решение посетить библиотеку?

Варианты ответа	%
любовь к чтению, удовлетворение личного интереса	53.06
в основном, необходимость посещения связана с работой/учёбой	38.78
в библиотеке есть возможность найти специальную литературу и источники, помогающие ориентироваться в важных, правовых, экономических и иных вопросах	24.49
в библиотеке, помимо читательских запросов, много дополнительных возможностей для проведения досуга (культурные акции, события, встречи с интересными людьми)	18.37
нет точной причины, просто привычка посещать библиотеку	2.04
другое (укажите)	0.00

2. Какие основные причины, на Ваш взгляд, препятствуют посещению библиотеки?

Варианты ответа	%
неразвитый и неэффективный имидж учреждения, библиотека не «дотягивает» до требований современного потребителя	4.08
с развитием сети Интернет необходимость в библиотеке просто естественным образом отпала	20.41
неудобное расположение библиотеки, неудобный график ее работы	0.00
недостаточная информация об интересных проектах библиотеки, неэффективная система рекламы	0.00
низкий профессионализм персонала не способствует тому, что хочется приходить в это учреждение	0.00
недостаточная база источников, отсутствие современной литературы	12.24
недостаточный перечень услуг, предоставляемых библиотекой	0.00
некомфортные условия работы в библиотеке, отсутствие элементарных удобств	2.04
другое (укажите)	12.24
нет никаких причин, препятствующих посещению библиотеки	51.02
затрудняюсь ответить	4.08

3. Устраивает ли Вас расположение библиотеки, возможность добраться до неё пешком или на транспорте?

Варианты ответа	%
полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности	91.84
расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения	0.00
расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант	0.00
не задумываюсь об этом, это не определяющий критерий оценки учреждения	8.00
совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте	0.00

4. Устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений:

Варианты ответа	%
полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте	14.29
уровень комфорта достаточно средний, но не критичный	57.14
уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании	16.33
не задумываюсь о комфортности пребывания в учреждении	10.20
уровень комфортности ниже нормы, не заслуживает высоких оценок, не отвечает требованиям элементарного удобства	2.04

5. Могли бы Вы высказать своё мнение о графике работы данной библиотеки?

Варианты ответа	%
удобный график, позволяющий бывать в библиотеке в любое, удобное для пользователей, время	77.55
график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы библиотеки	14.29
график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой	0.00
считаю, что график работы организации нуждается в некоторой корректировке	2.04
не устраивает время открытия/закрытия организации	0.00
не задумываюсь об этом	6.12

6. Какими услугами библиотеки Вы чаще всего пользуетесь?

Варианты ответа	%
помощь в поиске, подборе литературы	79.59
выдача литературы для занятий в читальном зале	0.00
оформление литературы для занятий на дому	14.29
возможность предварительного заказа литературы, тематические подборки литературы	24.49
доступ к Интернет-ресурсам библиотеки/ иных библиотек	10.20
в целом, использование Интернета	16.33
консультирование работниками библиотеки по самым разным вопросам	28.57
доступ к правовым информационным системам	4.08
ксерокопирование литературы	4.08
другое (укажите)	2.04

7. Библиотека оказывает платные услуги. Оцените качество данных услуг и их стоимость:

Варианты ответа	Качество	Стоимость
полностью устраивает	0.00	0.00
устраивает только на отдельные виды услуг	4.08	4.08
не вполне устраивает, хотя и не критичны	0.00	0.00
скорее, не устраивает, чем устраивает	0.00	0.00
абсолютно не устраивает	0.00	0.00
не могу оценить	2.04	2.04
затрудняюсь ответить		93.08

8. Библиотека предоставляет возможности использования электронных сервисов. Устраивают ли Вас данные услуги?

Варианты ответа	%
полностью устраивают, соответствует всем требованиям	16.33
в целом, устраивают, выгодно отличаются от аналогичных учреждений	8.16
это средний, но не критичный вариант использования электронных сервисов	42.86
нуждаются в совершенствовании	6.12
не нуждаюсь в услугах подобного рода	28.57
совершенно не устраивают, работа в данном направлении не налажена	0.00

9. Как бы Вы оценили систему поиска необходимых изданий в библиотеке? Проста ли она в освоении, удобно ли ею пользоваться?

Варианты ответа	%
проста и удобна, позволяет справиться любому пользователю	79.59
не вполне проста и удобна, но при желании пользователь может её освоить	20.41
освоить систему можно при помощи консультанта, самостоятельно вряд ли справишься	0.00
испытываю определенные трудности в поиске необходимого издания даже при помощи консультанта	0.00
довольно сложно найти необходимое издание: поиск занимает слишком много времени, не вполне удобен в использовании	0.00
другое (укажите)	6.12

10. Выскажите, пожалуйста, Ваше мнение о комплектации фондов библиотеки, наличии литературы и её качестве:

Варианты ответа	%
достаточно полные, дают возможность найти необходимую литературу, часто обновляются (много современных источников)	14.29
в целом, нет особых претензий наличию источников, в том числе и современных	55.10
недостаточно укомплектован – очень редко удастся найти нужную литературу, тем более, новинки	26.53
фонды практически не обновляются	0.00
явные проблемы с наличием литературы, ее качеством и обновлением	0.00
затрудняюсь ответить, не слишком часто обращаюсь в библиотеку	6.12

11. А если бы было необходимо оценить наличие в библиотеке литературы, пользующейся спросом у читателей, какое значение по 5-бальной шкале (где 5 – наивысший балл) Вы бы поставили? _____

Варианты ответа	%
1	0.00
2	0.00
3	38.78
4	55.10
5	4.08
затрудняюсь ответить	2.04

12. Библиотека готовит различные выставки литературы (новые поступления, тематические подборки). Как Вы оцениваете такую работу?

Варианты ответа	%
выставки интересны и разнообразны, дают возможность получить представления об имеющейся в фондах библиотеки литературе	38.78
большинство выставок удачны и интересны	40.82
выставки не вызывают у меня особого интереса, не очень понимаю, зачем они нужны	10.20
эта работа ведётся формально – выставки не пользуются вниманием читателей, практически не обновляются	0.00
не обращаю внимания на такую работу, а потому и не могу её оценить	14.29
другое (укажите)	0.00

13. Существует такое понятие, как культура общения. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала данной библиотеки?

Варианты ответа	%
у всех сотрудников на высоком уровне, не вызывает претензий	85.71
на достаточном уровне у большинства сотрудников	10.20
на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников	0.00
средний, но не критичный уровень профессионализма и доброжелательности	0.00
в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями: сотрудники не отличаются профессионализмом и культурой общения	0.00
другое(укажите)	4.08

14. Как бы Вы оценили работу персонала библиотеки по следующим позициям?

Варианты ответа	Высокий	Не дост. высокий
компетентность, профессионализм	77.55	0.00
доброжелательность, вежливость	79.59	0.00
современность, креативность	22.45	0.00
оперативность в выполнении читательских запросов	61.22	0.00
не могу оценить	0.00	0.00

15. Обращаетесь ли Вы к сайту библиотеки в Интернет-пространстве? Если да, то, каково Ваше мнение о нем?

Варианты ответа	%
сайт - удобный и информативный	10.20
на мой взгляд, сайт не очень удобен, сложно найти нужную информацию	0.00
один-два раза обращался (лась) к сайту, остался (лась) доволен/довольна	20.41
один-два раза обращался (лась) к сайту, остался (лась) не доволен/довольна	0.00
не обращаюсь, но планирую обратиться	42.86
не обращаюсь и не планирую	26.53
свой ответ	4.00
затрудняюсь ответить	0.00

16. Ваш пол:

Варианты ответа	%
мужской	24.49
женский	75.51

17. Ваш возраст:

Варианты ответа	%
до 18 лет	8.16
19-22	4.08
23-30	30.61
31-40	14.29
41-50	16.33
51-60	20.41
61-70	4.08
старше 70	2.04

18. Ваше образование:

Варианты ответа	%
высшее	20.41
неоконченное высшее (студент вуза)	12.24
среднее	18.37
средне-специальное	48.98
начальное	0.00

19. Как часто Вы бываете в библиотеке?

Варианты ответа	%
еженедельно	4.08
несколько раз в месяц	16.33
несколько раз в полгода	57.14
раз в полгода	22.45
раз в год	0.00
реже, чем раз в год	0.00

**20. Читательский стаж
(в данном учреждении):**

Варианты ответа	%
менее года	2.04
1-2 года	14.29
3-5 лет	22.45
5-10 лет	34.69
более 10 лет	26.53

3.5. Общий расчет: п. Солнечный

1. Какие причины влияют на Ваше решение посетить библиотеку?

Варианты ответа	%
Любовь к чтению, удовлетворение личного интереса	62.00
в основном, необходимость посещения связана с работой/учёбой	10.00
в библиотеке есть возможность найти специальную литературу и источники, помогающие ориентироваться в важных, правовых, экономических и иных вопросах	2.00
в библиотеке, помимо читательских запросов, много дополнительных возможностей для проведения досуга (культурные акции, события, встречи с интересными людьми)	40.00
нет точной причины, просто привычка посещать библиотеку	28.00
другое (укажите)	0.00

2. Какие основные причины, на Ваш взгляд, препятствуют посещению библиотеки?

Варианты ответа	%
неразвитый и неэффективный имидж учреждения, библиотека не «дотягивает» до требований современного потребителя	0.00
с развитием сети Интернет необходимость в библиотеке просто естественным образом отпала	0.00
неудобное расположение библиотеки, неудобный график ее работы	0.00
недостаточная информация об интересных проектах библиотеки, неэффективная система рекламы	0.00
низкий профессионализм персонала не способствует тому, что хочется приходить в это учреждение	0.00
недостаточная база источников, отсутствие современной литературы	0.00
недостаточный перечень услуг, предоставляемых библиотекой	0.00
некомфортные условия работы в библиотеке, отсутствие элементарных удобств	0.00
другое (укажите)	0.00
нет никаких причин, препятствующих посещению библиотеки	98.00
затрудняюсь ответить	2.00

3. Устраивает ли Вас расположение библиотеки, возможность добраться до неё пешком или на транспорте?

Варианты ответа	%
полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности	100.00
расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения	0.00
расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант	0.00
не задумываюсь об этом, это не определяющий критерий оценки учреждения	0.00
совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте	0.00

4. Устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений?

Варианты ответа	%
полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте	100.00
уровень комфорта достаточно средний, но не критичный	0.00
уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании	0.00
не задумываюсь о комфортности пребывания в учреждении	0.00
уровень комфортности ниже нормы, не заслуживает высоких оценок, не отвечает требованиям элементарного удобства	0.00

5. Могли бы Вы высказать своё мнение о графике работы данной библиотеки?

Варианты ответа	%
удобный график, позволяющий бывать в библиотеке в любое, удобное для пользователей, время	64.00
график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы библиотеки	4.00
график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой	0.00
считаю, что график работы организации нуждается в некоторой корректировке	0.00
не устраивает время открытия/закрытия организации	0.00
не задумываюсь об этом	32.00

6. Какими услугами библиотеки Вы чаще всего пользуетесь:

Варианты ответа	%
помощь в поиске, подборе литературы	94.00
выдача литературы для занятий в читальном зале	20.00
оформление литературы для занятий на дому	2.00
возможность предварительного заказа литературы, тематические подборки литературы	54.00
доступ к Интернет-ресурсам библиотеки/ иных библиотек	10.00
в целом, использование Интернета	48.00
консультирование работниками библиотеки по самым разным вопросам	40.00
доступ к правовым информационным системам	22.00
ксерокопирование литературы	6.00
другое (укажите)	2.00

7. Библиотека оказывает платные услуги. Оцените качество данных услуг и их стоимость:

Варианты ответа	Качество	Стоимость
полностью устраивает	100.00	100.00
устраивает только на отдельные виды услуг	0.00	0.00
не вполне устраивает, хотя и не критичны	0.00	0.00
скорее, не устраивает, чем устраивает	0.00	0.00
абсолютно не устраивает	0.00	0.00
не могу оценить	0.00	0.00

8. Библиотека предоставляет возможности использования электронных сервисов. Устраивают ли Вас данные услуги?

Варианты ответа	%
полностью устраивают, соответствует всем требованиям	100.00
в целом, устраивают, выгодно отличаются от аналогичных учреждений	0.00
это средний, но не критичный вариант использования электронных сервисов	0.00
нуждаются в совершенствовании	0.00
не нуждаюсь в услугах подобного рода	0.00
совершенно не устраивают, работа в данном направлении не налажена	0.00

9. Как бы Вы оценили систему поиска необходимых изданий в библиотеке? Проста ли она в освоении, удобно ли ею пользоваться?

Варианты ответа	%
проста и удобна, позволяет справиться любому пользователю	100.00
не вполне проста и удобна, но при желании пользователь может её освоить	0.00
освоить систему можно при помощи консультанта, самостоятельно вряд ли справишься	0.00
испытываю определенные трудности в поиске необходимого издания даже при помощи консультанта	0.00
довольно сложно найти необходимое издание: поиск занимает слишком много времени, не вполне удобен в использовании	0.00
другое(укажите)	0.00

10. Выскажите, пожалуйста, Ваше мнение о комплектации фондов библиотеки, наличии литературы и её качестве:

Варианты ответа	%
достаточно полные, дают возможность найти необходимую литературу, часто обновляются (много современных источников)	6.00
в целом, нет особых претензий наличию источников, в том числе и современных	58.00
недостаточно укомплектован – очень редко удастся найти нужную литературу, тем более, новинки	36.00
фонды практически не обновляются	0.00
явные проблемы с наличием литературы, ее качеством и обновлением	0.00
затрудняюсь ответить, не слишком часто обращаюсь в библиотеку	0.00

11. А если бы было необходимо оценить наличие в библиотеке литературы, пользующейся спросом у читателей, какое значение по 5-бальной шкале (где 5 – наивысший балл) Вы бы поставили?

Варианты ответа	%
1	0.00
2	0.00
3	0.00
4	8.00
5	92.00

12. Библиотека готовит различные выставки литературы (новые поступления, тематические подборки). Как Вы оцениваете такую работу?

Варианты ответа	%
выставки интересны и разнообразны, дают возможность получить представления об имеющейся в фондах библиотеки литературе	80.00
большинство выставок удачны и интересны	22.00
выставки не вызывают у меня особого интереса, не очень понимаю, зачем они нужны	0.00
эта работа ведётся формально – выставки не пользуются вниманием читателей, практически не обновляются	0.00
не обращаю внимания на такую работу, а потому и не могу её оценить	2.00
другое (укажите)	0.00

13. Существует такое понятие, как культура общения. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала данной библиотеки?

Варианты ответа	%
у всех сотрудников на высоком уровне, не вызывает претензий	96.00
на достаточном уровне у большинства сотрудников	2.00
на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников	0.00
средний, но не критичный уровень профессионализма и доброжелательности	0.00
в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями: сотрудники не отличаются профессионализмом и культурой общения	0.00
другое(укажите)	0.00
затрудняюсь ответить	2.00

14. Как бы Вы оценили работу персонала библиотеки по следующим позициям:

Варианты ответа	Высокий	Не дост. высокий
компетентность, профессионализм	98.00	0.00
доброжелательность, вежливость	100.00	0.00
современность, креативность	44.00	0.00
оперативность в выполнении читательских запросов	62.00	0.00
не могу оценить	0.00	0.00

15. Обращаетесь ли Вы к сайту библиотеки в Интернет-пространстве? Если да, то, каково Ваше мнение о нем?

Варианты ответа	%
сайт - удобный и информативный	94.00
на мой взгляд, сайт не очень удобен, сложно найти нужную информацию	0.00
один-два раза обращался (лась) к сайту, остался (лась) доволен/довольна	2.00
один-два раза обращался (лась) к сайту, остался (лась) не доволен/довольна	0.00
не обращаюсь, но планирую обратиться	0.00
не обращаюсь и не планирую	0.00
свой ответ	0.00

затрудняюсь ответить	4.00
----------------------	------

16. Ваш пол:

Варианты ответа	%
мужской	30.00
женский	70.00

17. Ваш возраст:

Варианты ответа	%
до 18 лет	0.00
19-22	0.00
23-30	10.00
31-40	20.00
41-50	12.00
51-60	30.00
61-70	24.00
старше 70	4.00

18. Ваше образование:

Варианты ответа	%
высшее	42.00
неоконченное высшее (студент вуза)	2.00
среднее	16.00
средне-специальное	40.00
начальное	0.00

19. Как часто Вы бываете в библиотеке?

Варианты ответа	%
еженедельно	2.00
несколько раз в месяц	38.00
несколько раз в полгода	56.00
раз в полгода	4.00
раз в год	0.00
реже, чем раз в год	0.00

**20. Читательский стаж
(в данном учреждении):**

Варианты ответа	%
менее года	12.00
1-2 года	14.00
3-5 лет	12.00
5-10 лет	16.00
более 10 лет	46.00

