

ЦЕНТР СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ "ОПТИМА"

620075, г. Екатеринбург, Луначарского, 77

тел/факс (343) 388-15-00, 388-15-01

e-mail: optima@optima-ekb.ru

Независимая оценка качества работы
библиотек,
подведомственных Министерству культуры
Свердловской области

Директор _____ Маликова Н.Н.

МП

октябрь

2014

Екатеринбург

(с) Оптима, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

МЕТОДИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ	
Раздел 1. ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ	
Раздел 2. ОЦЕНКА ЧИТАТЕЛЯМИ И ЭКСПЕРТАМИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА РАБОТЫ БИБЛИОТЕК	
Блок критериев 1. Содержание деятельности библиотеки	
Оценка посетителями содержания деятельности библиотеки	
Оценка экспертами содержания деятельности библиотеки	
Выводы по блоку «Оценка содержания деятельности библиотеки»	
Блок критериев 2. Ресурсное обеспечение деятельности библиотеки	
Оценка посетителями ресурсного обеспечения деятельности библиотеки	
Оценка экспертами ресурсного обеспечения деятельности библиотеки	
Выводы по блоку «Оценка ресурсного обеспечения деятельности библиотеки»	
Блок критериев 3. Комфортность получения библиотечной услуги	
Оценка читателями комфортности получения библиотечной услуги	
Оценка экспертами комфортности получения библиотечной услуги	
Выводы по блоку «Комфортность получения библиотечной услуги»	
Блок критериев 4. Доступность посещения библиотеки	
Оценка читателями доступности посещения библиотеки	
Оценка экспертами доступности посещения библиотеки	
Выводы по блоку «Доступность посещения библиотеки»	
Блок критериев 5. Общая оценка деятельности библиотеки	
Оценка посетителями деятельности библиотеки в целом	
Оценка экспертами деятельности библиотеки в целом	
Выводы по блоку «Общая оценка деятельности библиотеки»	
Раздел 3. СРАВНЕНИЕ ОЦЕНОК ПО БЛОКАМ ПОКАЗАТЕЛЕЙ	
Раздел 4. РЕЙТИНГ БИБЛИОТЕК	
Раздел 5. ВЛИЯНИЕ СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ НА ОЦЕНКИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА РАБОТЫ БИБЛИОТЕК	

МЕТОДИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Организация–заказчик: Министерство культуры Свердловской области

Организация-исполнитель: ЗАО «Центр Социальных Технологий «Оптима».

Предмет исследования: оценка качества работы библиотек, подведомственных Министерству культуры Свердловской области, представителями экспертного сообщества и потребителями услуг (читателями библиотек).

Сроки проведения: сентябрь - октябрь 2014 г.

Метод сбора информации: опрос посетителей в местах предоставления услуг (в библиотеках), очный и заочный опрос экспертов.

Объем выборки:

- 242 посетителя библиотек.

	Число опрошенных посетителей
ГБУК СО «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»	62
ГБУК СО «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»	60
ГКУК СО «Свердловская областная межнациональная библиотека»	60
ГБУК СО «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»	60

- 13 экспертов

	Эксперт	Должность, статус эксперта
1	Абубакирова Маргарита Исхаковна	директор научной библиотеки ФГБОУ ВПО «Уральский государственный лесотехнический университет»
2	Гришина Светлана Михайловна	директор Березовского МКУК «ЦБС Березовского городского округа», председатель Совета директоров муниципальных библиотек СО, член Общественного Совета
3	Ивашина Марина Вячеславовна	независимый эксперт российских конкурсов по библиотечной инноватике и литературе для подростков, спецкор журнала «Библиотечное Дело»
4	Кердан Александр Борисович,	секретарь Правления Союза писателей России, доктор культурологии
5	Колпашиков Олег Борисович	Руководитель общественной организации "Белая трость"
6	Щепина Наталья Петровна	Заведующая инновационно-методическим отделом МБУК «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбург»
7	Кудряшова Галина Юрьевна	директор Зональной научной библиотеки ФГАОУ ВПО «УрФУ им.первого Президента России Б.Н. Ельцина»
8	Нохрина Наталья Валерьевна	директор библиотеки УралГАХА

9	Попова Марина Леонидовна	заместитель директора МБУК «Центральная городская библиотека» города Нижний Тагил
10	Сатымова Ирина Владимировна	директор ГБОУ СПО СО «Свердловский колледж искусств и культуры»
11	Справцева Елена Адольфовна	директор библиотеки УГГУ
12	Цыпина Надежда Евгеньевна	Председатель Общественного Совета при Министерстве культуры СО, засл.раб.культуры РФ
13	Якимова Наталья Петровна	директор МБУК «Центральная городская библиотека» города Нижний Тагил

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

(социально-демографические характеристики опрошенных посетителей библиотек)

Таблица 1

Половозрастной состав опрошенных

	10-17	18-24	25-34	35-49	50-59	60 и старше	По массиву в целом:
Мужской	10 4,1%	15 6,2%	13 5,4%	9 3,7%	6 2,5%	23 9,5%	76 31,4%
Женский	35 14,5%	22 9,1%	28 11,6%	35 14,5%	12 5,0%	34 14,0%	166 68,6%
По массиву в целом:	45 18,6%	37 15,3%	41 16,9%	44 18,2%	18 7,4%	57 23,6%	242 100,0%

Таблица 2

Половой состав посетителей областных библиотек

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
Мужской	56,5%	23,3%	18,3%	26,7%	31,4%
Женский	43,5%	76,7%	81,7%	73,3%	68,6%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблица 3

Возрастной состав посетителей областных библиотек

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
10-17	8,1%	50,0%	13,3%	3,3%	18,6%
18-24	41,9%	11,7%	6,7%		15,3%
25-34	21,0%	15,0%	18,3%	13,3%	16,9%
35-49	12,9%	16,7%	21,7%	21,7%	18,2%
50-59	4,8%	1,7%	8,3%	15,0%	7,4%
60 и старше	11,3%	5,0%	31,7%	46,7%	23,6%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблица 4

Образовательный состав посетителей областных библиотек

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
Начальное общее (4-5 классов)		5,0%	3,3%	1,7%	2,5%
Основное общее (8-9 классов)	8,1%	31,7%	5,0%	5,0%	12,4%
Начальное профессиональное	1,6%	3,3%	5,0%	3,3%	3,3%
Среднее общее (10-11 классов)	16,1%	13,3%	10,0%	23,3%	15,7%
Среднее специальное	11,3%	6,7%	15,0%	13,3%	11,6%
Незаконченное высшее (2 или 3 курса вуза)	16,1%	8,3%	6,7%	1,7%	8,3%
Высшее (диплом бакалавра, специалиста)	33,9%	26,7%	55,0%	48,3%	40,9%
Магистратура	6,5%			3,3%	2,5%
Послевузовское (аспирантура, докторантура)	6,5%	5,0%			2,9%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблица 5

Социальное положение посетителей областных библиотек

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
Владелец фирмы, бизнесмен, предприниматель	1,6%			1,7%	0,8%
Занятый индивидуальной трудовой деятельностью	11,3%	1,7%		1,7%	3,7%
Руководитель, зам. руководителя предприятия, учреждения		1,7%	1,7%		0,8%
Руководитель подразделения		11,7%	5,0%	1,7%	4,5%
Специалист	25,8%	18,3%	21,7%	16,7%	20,7%
Служащий, технический исполнитель	8,1%	3,3%	16,7%	8,3%	9,1%
Рабочий			1,7%	3,3%	1,2%
Неработающий пенсионер	6,5%	5,0%	25,0%	50,0%	21,5%
Временно безработный	8,1%	1,7%	5,0%	1,7%	4,1%
Домохозяйка			6,7%	11,7%	4,5%
Школьник, студент, курсант	38,7%	56,7%	16,7%	3,3%	28,9%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

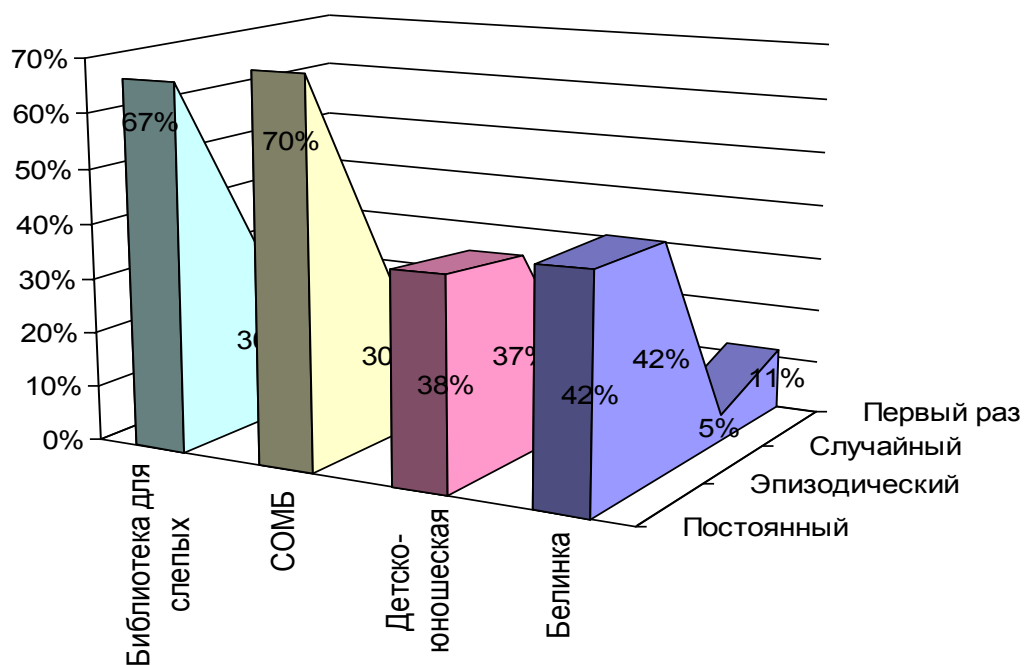
Таблица 6

Категории посетителей в областных библиотеках

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
Постоянный посетитель этой библиотеки	41,9%	38,3%	70,0%	66,7%	54,1%
Эпизодический посетитель	41,9%	36,7%	30,0%	30,0%	34,7%
Случайный посетитель	4,8%	6,7%		3,3%	3,7%
Первый раз в этой библиотеке	11,3%	18,3%			7,4%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

График 1

Категории посетителей в областных библиотеках



Материальное положение посетителей областных библиотек

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
Денег не хватает даже на питание			1,7%	5,0%	1,7%
На питание денег хватает, но не хватает на одежду, обувь	4,8%	3,3%	6,7%	16,7%	7,9%
На покупку одежды и обуви денег хватает, но не хватает на бы	25,8%	23,3%	28,3%	38,3%	28,9%
Денег вполне хватает на покупку крупной бытовой техники, но	21,0%	21,7%	36,7%	18,3%	24,4%
На новую машину денег хватает, но мы не можем позволить с	11,3%	11,7%	8,3%	1,7%	8,3%
Материальных затруднений не испытываем, при необходимости	8,1%	10,0%	13,3%	1,7%	8,3%
Затруднились ответить	29,0%	30,0%	5,0%	18,3%	20,7%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Раздел 2. ОЦЕНКА ЧИТАТЕЛЯМИ И ЭКСПЕРТАМИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА РАБОТЫ БИБЛИОТЕК

Инструмент для изучения оценки качества работы библиотек, подведомственных Министерству культуры Свердловской области, содержит:

- 31 критерий для оценки со стороны посетителей,
- 43 критерия для экспертного оценивания.

Критерии объединены в 5 ГРУПП ПОКАЗАТЕЛЕЙ (блоков):

1. Содержание деятельности библиотеки
2. Ресурсное обеспечение деятельности библиотеки
3. Комфортность получения библиотечной услуги
4. Доступность посещения библиотеки
5. Общая оценка деятельности библиотеки

Информанты в ходе исследования оценивают каждый показатель по шкале от 1 до 4, где:

1. критерий не выражен, не реализуется, не развит,
2. критерий скорее не выражен, проявляется в слабой степени, в достаточной степени реализуется,
3. критерий скорее выражен, проявляется в хорошей степени, в достаточной степени реализуется,
4. критерий максимально выражен, активно реализуется, высоко развит.

В случае, если информант затрудняется оценить критерий, ставится 0 баллов.

Блок критериев 1. Содержание деятельности библиотеки

Оценка посетителями содержания деятельности библиотеки

1) Оценка посетителями критерия «Консультирование, помощь библиотекаря в работе со справочно-поисковым аппаратом, фондом»: высокая

Таблица 8

Сотрудники библиотеки хорошо помогают, профессионально консультируют при работе с каталогами, справочно-поисковым аппаратом, книжным фондом

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%				0,4%
2	1,6%		3,3%	5,0%	2,5%
3	19,4%	13,3%	10,0%	16,7%	14,9%
4	75,8%	86,7%	81,7%	73,3%	79,3%
Затруднились ответить	1,6%		5,0%	5,0%	2,9%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:		3,72	3,87	3,82	3,78

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

- Редко, но были инциденты (отказ в помощи)

2) Оценка посетителями критерия «Консультирование, рекомендации библиотекаря в подборе книг, статей»: высокая

Таблица 9

Сотрудники библиотеки могут дать (дают) хорошие советы, рекомендации по выбору книг, статей

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1			1,7%		0,4%
2	3,2%	1,7%	3,3%	10,0%	4,5%
3	21,0%	25,0%	15,0%	16,7%	19,4%
4	72,6%	73,3%	75,0%	70,0%	72,7%
Затруднились ответить	3,2%		5,0%	3,3%	2,9%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,72	3,72	3,72	3,62	3,69

Комментарий посетителей к низким оценкам:

- если не спросишь, сами не советуют

Библиотека для слепых:

- когда беру книги, я точно знаю, что мне нужно, советы только мешают
- плохо знают специфику слепых
- раньше было лучше на абонементе
- сотрудники часто меняются и плохо знают, какие книги есть в библиотеке

3) Оценка посетителями критерия «Качество библиотечного фонда, соответствие запросам читателя (универсальность, функциональность, актуальность)»: выше среднего

Таблица 10

Книги, журналы, которые есть в библиотеки, полностью соответствуют моим читательским интересам, я могу здесь найти практически все, что мне надо

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		1,7%	5,0%		1,7%
2	16,1%	6,7%	5,0%	20,0%	12,0%
3	35,5%	30,0%	36,7%	26,7%	32,2%
4	48,4%	61,7%	51,7%	51,7%	53,3%
Затруднились ответить			1,7%	1,7%	0,8%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,32	3,52	3,37	3,32	3,38

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- мало книг, журналов по определенной тематике (узкоспециализированных)
- далеко не все, что издается в стране, есть в библиотеке
- долго фонд на ремонте
- некоторые издания долго идут, проще найти или купить в интернете
- хочется больше монографий на английском языке

Библиотека для детей и юношества:

- мало книг по краеведению, истории Урала
- мало современной зарубежной литературы

СОМБ:

- мало методической литературы для воспитателя
- мало научной литературы
- недостаточно периодических журналов

Библиотека для слепых:

- книги на пленках очень изношены, устарели
- мало плеер-книг
- не всегда есть то, что нужно
- книги часто "на руках", долго ждать приходится
- нет книг по брайлю школьной программы 1-4 класса
- нет методички по нотам брайля
- перестали выпускать книги на магнитофонных кассетах
- уже много прочитала, а новых книг нет

4) Оценка посетителями критерия «Оперативность обновления фонда»: выше среднего

Таблица 11

В библиотеке есть много новинок - недавно вышедших книг, журналов

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%			3,3%	1,2%
2	9,7%	8,3%	8,3%	8,3%	8,7%
3	45,2%	35,0%	28,3%	35,0%	36,0%
4	43,5%	55,0%	56,7%	45,0%	50,0%
Затруднились ответить		1,7%	6,7%	8,3%	4,1%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,31	3,47	3,52	3,33	3,41

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- многое, что издается в стране, в библиотеке отсутствует

СОМБ:

- мало новинок

Библиотека для слепых:

- мало новинок
- мало классики, современных российских писателей, а много иностранной фантастики
- мало новинок на дисках

5) Оценка посетителями критерия «Качество, удобство справочно-поискового аппарата, в т.ч. электронного каталога»: выше среднего

Таблица 12

Мне удобно пользоваться каталогами в этой библиотеке, я быстро нахожу нужную книгу или статью

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		1,7%	3,3%	3,3%	2,1%
2	6,5%	1,7%	6,7%	3,3%	4,5%
3	41,9%	30,0%	28,3%	16,7%	29,3%
4	50,0%	60,0%	48,3%	43,3%	50,4%
Затруднились ответить	1,6%	6,7%	13,3%	33,3%	13,6%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,44	3,59	3,40	3,50	3,48

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- маленький электронный каталог
- сложно найти нужный номер

СОМБ:

- каталог очень неудобный, нет многих функций
- не всегда работает терминал
- нужно все вводить в жестко заданной последовательности, сбиваешься

Библиотека для слепых:

- без помощи не справиться, не разобраться
- неудобно в силу физических ограничений

6) Оценка посетителями критерия «Удовлетворенность посетителей выполнением запроса»: выше среднего

Таблица 13

Я всегда ухожу из библиотеки, получив желаемую информацию, книгу, консультацию

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1				3,3%	0,8%
2	11,3%	6,7%	6,7%	3,3%	7,0%
3	50,0%	30,0%	23,3%	31,7%	33,9%
4	37,1%	63,3%	70,0%	60,0%	57,4%
Затруднились ответить	1,6%			1,7%	0,8%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,26	3,57	3,63	3,51	3,49

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- давно на ремонте, часть книг невозможно получить уже продолжительное время
- книги долго на руках, приходишь по несколько раз, а их всё нет

Библиотека для детей и юношества:

- мало литературы по высшему образованию

СОМБ:

- не всегда нахожу то, что хотелось бы

Библиотека для слепых:

- не знают о специфических журналах («Диалог», «Наша жизнь»)

7) Оценка посетителями критерия «Проведение читательских конференций, встреч с авторами, фестивалей, конкурсов»: высокая

Таблица 14

В библиотеки проводится много разнообразных читательских конференций, встреч с авторами, конкурсов, фестивалей

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%		3,3%		1,2%
2		6,7%	3,3%	1,7%	2,9%
3	33,9%	23,3%	15,0%	8,3%	20,2%
4	58,1%	63,3%	60,0%	83,3%	66,1%
Затруднились ответить	6,5%	6,7%	18,3%	6,7%	9,5%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,59	3,61	3,61	3,88	3,67

8) Оценка посетителями критерия «Наличие выставок»: высокая

Таблица 15

В библиотеке постоянно организуются интересные выставки, экспозиции

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%		1,7%		,8%
2	3,2%	8,3%	6,7%		4,5%
3	27,4%	18,3%	20,0%	15,0%	20,2%
4	64,5%	65,0%	60,0%	76,7%	66,5%
Затруднились ответить	3,2%	8,3%	11,7%	8,3%	7,9%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,60	3,62	3,57	3,84	3,65

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- организуются, но не всегда интересные

СОМБ:

- не всегда интересные выставки (с редкими материалами, красивыми изданиями и т.п.)

9) Оценка посетителями критерия «Формы внебиблиотечной работы (клубы по интересам, мастер-классы и т.д.)»: выше среднего

Таблица 16

В библиотеке действуют разнообразные клубы по интересам, проводятся мастер-классы, которые кажутся мне интересными

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%		6,7%	1,7%	2,5%
2	4,8%	10,0%	8,3%	1,7%	6,2%
3	38,7%	35,0%	16,7%	13,3%	26,0%
4	45,2%	38,3%	53,3%	66,7%	50,8%
Затруднились ответить	9,7%	16,7%	15,0%	16,7%	14,5%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,41	3,34	3,37	3,74	3,46

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- было бы интересно организовать английский клуб

СОМБ:

- не очень активно, необходимо развивать данное направление

10) Оценка посетителями критерия «Наличие новаций»: выше среднего

Таблица 17

В работе данной библиотеки активно внедряются различные новшества: новые формы общения и информирования посетителей, подачи материалов, оформления выставок, подачи заявок и т.п.

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1			1,7%	3,3%	1,2%
2	11,3%	5,0%	10,0%	5,0%	7,9%
3	35,5%	40,0%	20,0%	23,3%	29,8%
4	43,5%	46,7%	60,0%	60,0%	52,5%
Затруднились ответить	9,7%	8,3%	8,3%	8,3%	8,7%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,36	3,45	3,51	3,53	3,46

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека для детей и юношества:

- вообще нет новшеств за последнее время

СОМБ:

- всё одно и то же
- процесс перехода на электронный формат идёт медленно

Библиотека для слепых:

- активнее перенимать опыт у других библиотек
- всё по-старинке
- нет информирования о мероприятиях по электронной почте

11) Оценка посетителями критерия «Дополнительные услуги (ксерокопирование, сканирование и т.п.)»: высокая

Таблица 18

Я могу воспользоваться в библиотеке разными дополнительными услугами (прием заявок по телефону, ксерокопирование, сканирование, распечатка, работа за компьютером, составление списка литературы и т.п.)

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1			3,3%	5,0%	2,1%
2	4,8%	6,7%	3,3%	1,7%	4,1%
3	37,1%	23,3%	13,3%	15,0%	22,3%
4	56,5%	65,0%	65,0%	53,3%	59,9%
Затруднились ответить	1,6%	5,0%	15,0%	25,0%	11,6%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,52	3,61	3,65	3,56	3,58

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

СОМБ:

- не смогла отсканировать документ
- вообще нет таких услуг

Библиотека для слепых:

- ксерокс часто не работает

Оценка экспертами содержания деятельности библиотеки

1) Оценка экспертами критерия «Соответствие содержания услуги стандартам»: высокая

Таблица 19

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	7,7%	9,1%	9,1%	8,3%	8,5%
2					
3	23,1%	18,2%	36,4%	8,3%	21,3%
4	69,2%	72,7%	54,5%	83,3%	70,2%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,54	3,55	3,36	3,67	3,53

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

2) Оценка экспертами критерия «Пополнение и обрачиваемость библиотечного фонда»: средняя

Таблица 20

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	7,7%	9,1%		8,3%	6,4%
2	23,1%	9,1%	27,3%	8,3%	17,0%
3	53,8%	36,4%	45,5%	33,3%	42,6%
4	15,4%	45,5%	27,3%	50,0%	34,0%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	2,77	3,18	3,00	3,25	3,04

3) Оценка критерия экспертами «Оперативность обновления фонда»: средняя

Таблица 21

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		18,2%		8,3%	6,4%
2	23,1%	9,1%	54,5%	16,7%	25,5%
3	61,5%	45,5%	36,4%	50,0%	48,9%
4	15,4%	27,3%	9,1%	25,0%	19,1%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	2,92	2,82	2,55	2,92	2,81

4) Оценка экспертами критерия «Качество фонда с точки зрения универсальности, функциональности, актуальности»: высшее средней

Таблица 22

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	7,7%	9,1%		8,3%	6,4%
2			45,5%	16,7%	14,9%
3	46,2%	27,3%	36,4%	41,7%	38,3%
4	46,2%	63,6%	18,2%	33,3%	40,4%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,31	3,45	2,73	3,00	3,13

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

5) Оценка экспертами критерия «Качество, удобство справочно-поискового аппарата, в т.ч. электронного каталога»: выше средней

Таблица 23

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	7,7%	9,1%	9,1%		6,4%
2	7,7%	9,1%	18,2%	8,3%	10,6%
3	23,1%		36,4%	50,0%	27,7%
4	61,5%	81,8%	36,4%	41,7%	55,3%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,38	3,55	3,00	3,33	3,32

6) Оценка экспертами критерия «Библиотечная компетентность персонала (знание фонда, справочно-поискового аппарата, консультирование)»: выше средней

Таблица 24

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	7,7%	9,1%		8,3%	6,4%
2			18,2%		4,3%
3	23,1%	27,3%	27,3%	16,7%	23,4%
4	69,2%	63,6%	54,5%	75,0%	66,0%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,54	3,45	3,36	3,58	3,49

7) Оценка экспертами критерия «Компетентность персонала по современному литературному процессу (знание издательств, рейтинга авторов, книг, рекомендации)»: выше средней

Таблица 25

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1					
2	15,4%	27,3%	9,1%	16,7%	17,0%
3	23,1%	9,1%	63,6%	25,0%	29,8%
4	61,5%	63,6%	27,3%	58,3%	53,2%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,46	3,36	3,18	3,42	3,36

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

8) Оценка экспертами критерия «Повышение квалификации сотрудниками»: выше средней

Таблица 26

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		9,1%			2,1%
2	15,4%	18,2%	18,2%	8,3%	14,9%
3	38,5%	9,1%	36,4%	33,3%	29,8%
4	46,2%	54,5%	45,5%	58,3%	51,1%
Затруднились оценить		9,1%			2,1%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,31	3,20	3,27	3,50	3,33

9) Оценка экспертами критерия «Удовлетворенность сотрудников трудом, перспективами роста, условиями творческой самореализации»: средняя

Таблица 27

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		9,1%	9,1%		4,3%
2	23,1%	18,2%	9,1%	8,3%	14,9%
3	53,8%	54,5%	63,6%	75,0%	61,7%
4	15,4%	9,1%	9,1%	8,3%	10,6%
Затруднились оценить	7,7%	9,1%	9,1%	8,3%	8,5%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	2,92	2,70	2,80	3,00	2,86

10) Оценка экспертами критерия «Научная и методическая работа сотрудников: доклады, статьи, бюллетени (в т.ч. в электронном виде), обобщение и передача опыта»: выше средней

Таблица 28

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1				8,3%	2,1%
2	23,1%	18,2%	18,2%		14,9%
3	15,4%	27,3%	45,5%	16,7%	25,5%
4	61,5%	54,5%	36,4%	75,0%	57,4%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,38	3,36	3,18	3,58	3,38

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

11) Оценка экспертами критерия «Организация и участие в выставочных проектах, выставках»: высокая

Таблица 29

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		9,1%		8,3%	4,3%
2	7,7%		18,2%		6,4%
3	7,7%	9,1%	45,5%	16,7%	19,1%
4	84,6%	81,8%	36,4%	75,0%	70,2%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,77	3,64	3,18	3,58	3,55

12) Оценка экспертами критерия «Проведение фестивалей, конкурсов, конференций и т.п.»: высокая

Таблица 30

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		9,1%		8,3%	4,3%
2	7,7%		18,2%		6,4%
3	7,7%		36,4%		10,6%
4	84,6%	90,9%	45,5%	91,7%	78,7%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,77	3,73	3,27	3,75	3,64

13) Оценка экспертами критерия «Информационно-образовательная (просветительская) работа (лекционное, справочно-информационное, консультативное обслуживание)»: высокая

Таблица 31

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		9,1%	9,1%	8,3%	6,4%
2	7,7%		9,1%		4,3%
3	15,4%	18,2%	36,4%	8,3%	19,1%
4	76,9%	72,7%	45,5%	83,3%	70,2%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,69	3,55	3,18	3,67	3,53

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

14) Оценка экспертами критерия «Инициативность в работе (инициативные проекты, программы, методы, контакты)»: высокая

Таблица 32

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		9,1%		8,3%	4,3%
2	7,7%	9,1%	27,3%		10,6%
3	15,4%	9,1%	27,3%		12,8%
4	76,9%	72,7%	45,5%	91,7%	72,3%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,69	3,45	3,18	3,75	3,53

15) Оценка экспертами критерия «Систематичность, плановость взаимодействия с авторами, издателями, творческими литературными объединениями и т.д.»: выше средней

Таблица 33

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		9,1%	9,1%	8,3%	6,4%
2	15,4%		9,1%		6,4%
3		27,3%	63,6%	33,3%	29,8%
4	84,6%	63,6%	18,2%	58,3%	57,4%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,69	3,45	2,91	3,42	3,38

16) Оценка экспертами критерия «Результативность участия в конкурсах, получение грантов, премий и т.п.»: выше средней

Таблица 34

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	7,7%	9,1%			4,3%
2			36,4%	8,3%	10,6%
3	53,8%	36,4%	45,5%	41,7%	44,7%
4	38,5%	54,5%	18,2%	50,0%	40,4%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,23	3,36	2,82	3,42	3,21

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

17) Оценка экспертами критерия «Освоение и внедрение инновационных методов работы»: выше средней

Таблица 35

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1					
2	15,4%	9,1%	27,3%	8,3%	14,9%
3	30,8%	18,2%	36,4%	8,3%	23,4%
4	53,8%	63,6%	27,3%	75,0%	55,3%
Затруднились оценить		9,1%	9,1%	8,3%	6,4%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,38	3,60	3,00	3,73	3,43

18) Оценка экспертами критерия «Новые формы внебиблиотечной работы (клубы и т.д.)»: выше средней

Таблица 36

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1					
2	7,7%	9,1%	18,2%	8,3%	10,6%
3	38,5%	36,4%	63,6%	25,0%	40,4%
4	53,8%	54,5%	18,2%	66,7%	48,9%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,46	3,45	3,00	3,58	3,38

19) Оценка экспертами критерия «Пролонгированное сопровождение читателей, удержание читателей»: средняя

Таблица 37

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		9,1%	9,1%	8,3%	6,4%
2	30,8%		45,5%		19,1%
3	38,5%	54,5%	18,2%	33,3%	36,2%
4	23,1%	27,3%	18,2%	50,0%	29,8%
Затруднились оценить	7,7%	9,1%	9,1%	8,3%	8,5%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	2,92	3,10	2,50	3,36	2,98

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Выводы по блоку «Оценка содержания деятельности библиотеки»

График 2

Сводный график оценки посетителями областных библиотек параметров содержания деятельности библиотек (средние оценки)

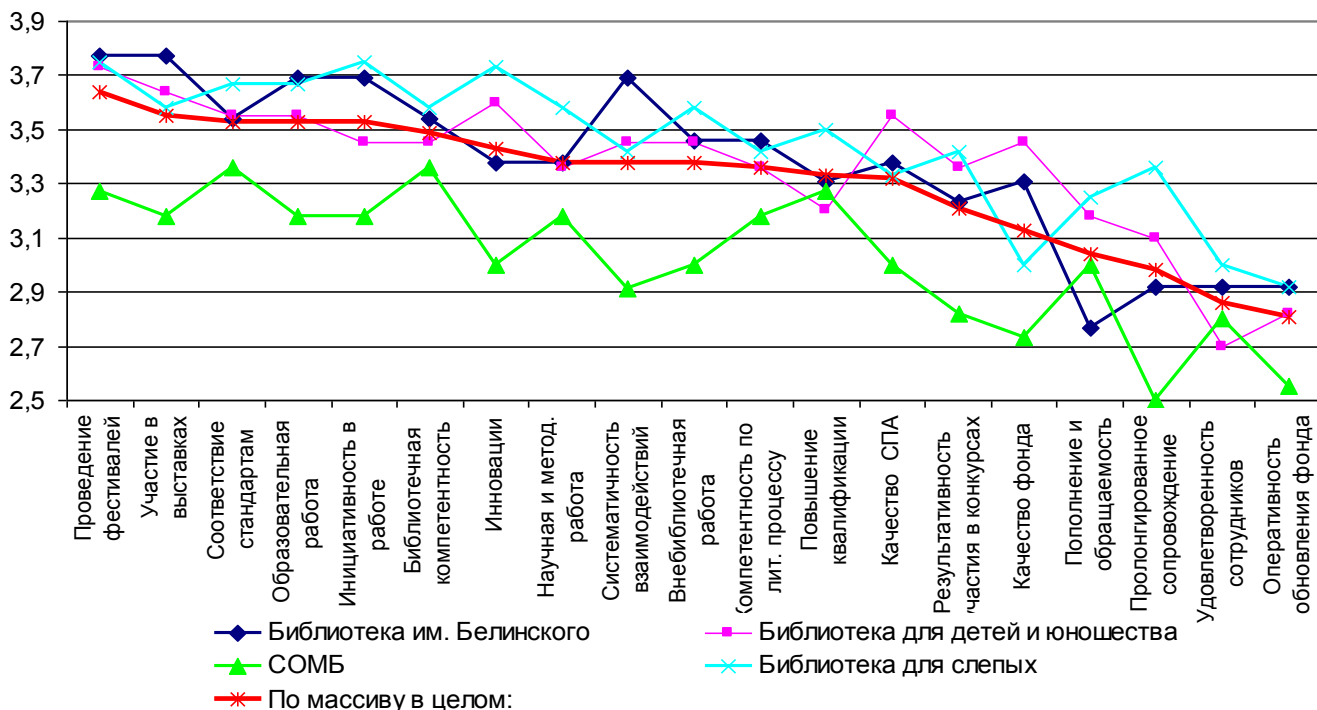
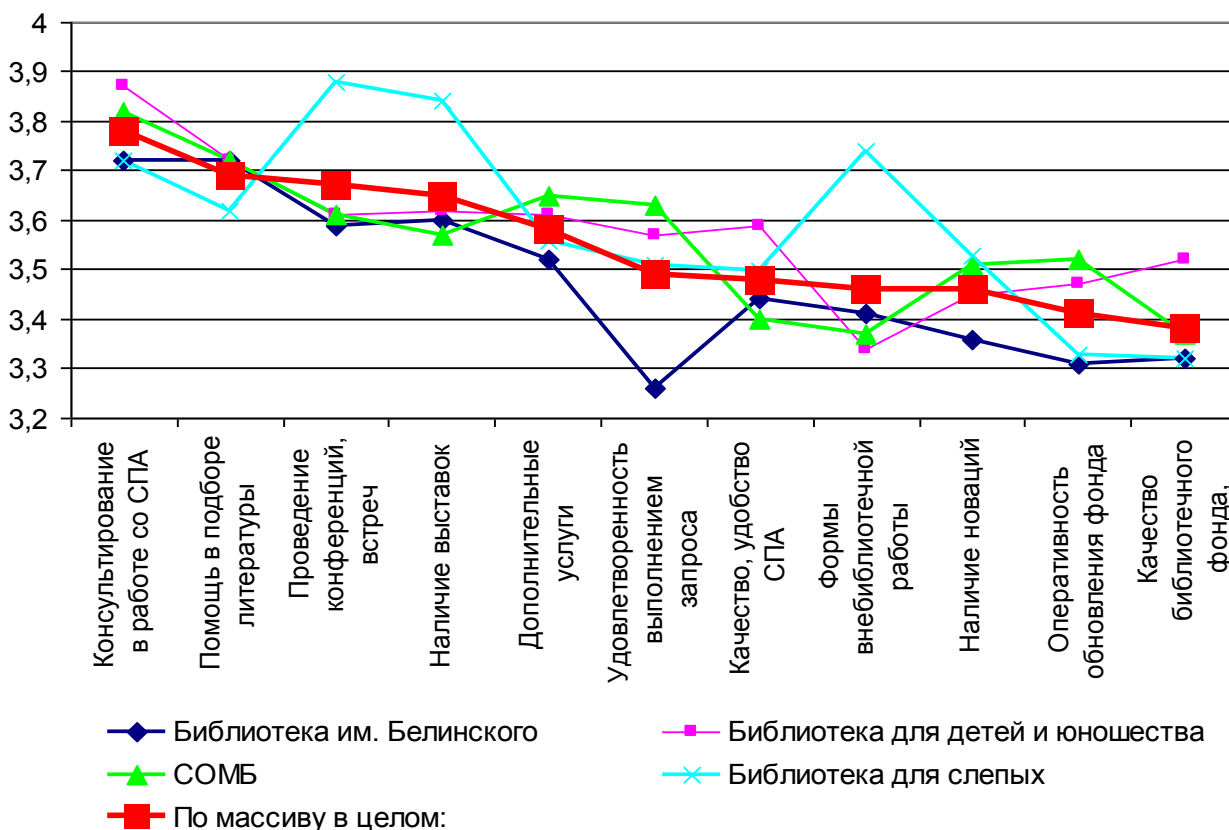


График 3

Сводный график оценки экспертами параметров содержания деятельности библиотек (средние оценки)



Посетители:

1. Уровень удовлетворенности посетителей областных библиотек содержанием их деятельности – высокий, находится в значениях 3,3-3,9 из 4 возможных баллов.
2. Наиболее высоко оцененные параметры связаны с работой сотрудников библиотеки:
 - консультирование читателей (по подбору литературы, работы с каталогами т.п.),
 - проведение читательских конференций и других мероприятий,
 - организация выставок.
3. Показатели, вызывающие некоторые замечания посетителей, прежде всего связаны с состоянием и обновлением фондов.
4. Некоторые затруднения у читателей вызвала оценка:
 - наличия клубов по интересам, мастер-классов – 15%,
 - пользования каталогами – 13% опрошенных затруднились ответить (ожидаемо, что в библиотеке для слепых 33% не пользуются данной услугой),
 - наличия в библиотеке дополнительных услуг – 12%,
 - проведения читательских конференция, встреч с авторами – 10%.

При этом наиболее информированными по всем вопросам оказываются посетители библиотеки им. Белинского.
5. По большинству параметров оценки читателей четырех библиотек достаточно близки. Отметим более высокие оценки со стороны посетителей библиотеки для слепых различных дополнительных мероприятий в данном учреждении. А также несколько сниженную оценку удовлетворенности выполнения запроса (предоставления необходимой литературы) в библиотеке им. Белинского.
6. В целом посетители библиотек им. Белинского ставят оценки немного ниже остальных. Наиболее позитивное восприятие – у читателей в библиотеке для слепых.

Эксперты:

1. Уровень оценки экспертами содержания деятельности областных библиотек – выше среднего, находится в значениях 2,5-3,8 из 4 возможных баллов.
2. Наиболее высоко оценены параметры, которые связаны с:
 - проведением фестивалей, конференций,
 - участием и организацией выставок,
 - информационно-образовательной деятельностью,
 - инициативными проектами.
3. По большинству показателей оценки экспертов, выставленные Межнациональной библиотеке, ниже, чем у других библиотек.
4. При оценке деятельности содержания деятельности всех библиотек наиболее низкие оценки эксперты поставили показателям фонда:
 - оперативности обновления фондов,
 - пополнение и обращаемость фондов,
 - качество фонда,а также удовлетворенности сотрудников трудом, условиями самореализации и роста.
5. *Обобщённые оценки* по данному блоку у экспертов ниже, чем у посетителей.
6. Следует отметить, что по *обобщенной оценке* по данному блоку лидируют две библиотеки – Белинка и детская, однако по *каждому конкретному показателю* могут лучше оцениваться разные библиотеки. Так, в библиотеке для слепых эксперты видят преимущество в работе с читателями, повышении квалификации сотрудниками, внедрении инновационных методов; в библиотеке для детей и юношества – в хорошем справочно-поисковом аппарате, качественном фонде; в библиотеке им. Белинского – отмечают систематичность взаимодействия с авторами и изданиями.

Сводная таблица оценки посетителями областных библиотек параметров содержания деятельности библиотек

	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	По массиву в целом:
Консультирование, помощь библиотекаря в работе со справочно-поисковым аппаратом, фондом	3,72	3,87	3,82	3,72	3,78
Консультирование, рекомендации библиотекаря в подборе книг, статей	3,72	3,72	3,72	3,62	3,69
Проведение читательских конференций, встреч с авторами, фестивалей, конкурсов	3,59	3,61	3,61	3,88	3,67
Наличие выставок	3,60	3,62	3,57	3,84	3,65
Дополнительные услуги	3,52	3,61	3,65	3,56	3,58
Удовлетворенность посетителей выполнением запроса	3,26	3,57	3,63	3,51	3,49
Качество, удобство справочно-поискового аппарата, в т.ч. электронного каталога	3,44	3,59	3,4	3,5	3,48
Формы внебиблиотечной работы	3,41	3,34	3,37	3,74	3,46
Наличие новаций	3,36	3,45	3,51	3,53	3,46
Оперативность обновления фонда	3,31	3,47	3,52	3,33	3,41
Качество библиотечного фонда, соответствие запросам читателя	3,32	3,52	3,37	3,32	3,38
Обобщенная оценка читателей в целом по блоку:	3,48	3,58	3,56	3,60	3,55

Сводная таблица оценки экспертами параметров содержания деятельности

	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМ Б	Библиоте ка для слепых	По массиву в целом:
Проведение фестивалей, конкурсов, конференций и т.п.	3,77	3,73	3,27	3,75	3,64
Организация и участие в выста- вочных проектах, выставках	3,77	3,64	3,18	3,58	3,55
Соответствие содержания услуги стандартам	3,54	3,55	3,36	3,67	3,53
Информационно-образовательная работа	3,69	3,55	3,18	3,67	3,53
Инициативность в работе	3,69	3,45	3,18	3,75	3,53
Библиотечная компетентность персонала	3,54	3,45	3,36	3,58	3,49
Освоение и внедрение инновационных методов работы	3,38	3,60	3,00	3,73	3,43
Научная и методическая работа сотрудников: доклады, статьи, бюллетени, передача опыта	3,38	3,36	3,18	3,58	3,38
Систематичность, плановость взаимодействия с авторами, издателями, творческими литера- турными объединениями и т.д.	3,69	3,45	2,91	3,42	3,38
Новые формы внебиблиотечной работы (клубы и т.д.)	3,46	3,45	3,00	3,58	3,38
Компетентность персонала по современному литерат. процессу	3,46	3,36	3,18	3,42	3,36
Повышение квалификации сотрудниками	3,31	3,20	3,27	3,50	3,33
Качество, удобство справочно- поискового аппарата	3,38	3,55	3,00	3,33	3,32
Результативность участия в конкурсах, получение грантов, премий и т.п.	3,23	3,36	2,82	3,42	3,21
Качество фонда с точки зрения универсальности, функциональности, актуальности	3,31	3,45	2,73	3,00	3,13
Пополнение и обращаемость библиотечного фонда	2,77	3,18	3,00	3,25	3,04
Пролонгированное сопровож- дение, удержание читателей	2,92	3,10	2,50	3,36	2,98
Удовлетворенность сотрудников трудом, перспективами роста, усло- виями творческой самореализации	2,92	2,70	2,80	3,00	2,86
Оперативность обновления фонда	2,92	2,82	2,55	2,92	2,81
<i>Обобщенная оценка экспертов в целом по блоку:</i>	<i>3,38</i>	<i>3,37</i>	<i>3,02</i>	<i>3,45</i>	<i>3,31</i>
<i>Обобщенная оценка читателей:</i>	<i>3,48</i>	<i>3,58</i>	<i>3,56</i>	<i>3,60</i>	<i>3,55</i>

Блок критериев 2. Ресурсное обеспечение деятельности библиотеки

Оценка посетителями ресурсного обеспечения деятельности библиотеки

12) Оценка посетителями критерия «Объем фонда оцифрованных документов (полнотекстовые и графические форматы)»: выше среднего

Таблица 40

Библиотека предоставляет широкий доступ к оцифрованным документам - цифровым копиям книг, статей, картин и т.д.

<i>Средняя:</i>	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%		5,0%	5,0%	2,9%
2	8,1%	6,7%	5,0%	1,7%	5,4%
3	37,1%	35,0%	16,7%	8,3%	24,4%
4	43,5%	41,7%	41,7%	28,3%	38,8%
Затруднились ответить	9,7%	16,7%	31,7%	56,7%	28,5%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,36	3,42	3,39	3,38	3,39

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- по моей теме нет
- хотелось бы пользоваться, но очень мало

СОМБ:

- очень мало оцифрованных изданий

13) Оценка посетителями критерия «Наличие в учреждении доступа к внешним информационно-библиотечным ресурсам (Книгафонд, IQlib, Университетская книга On-line, Инфра-М и др.)»: выше среднего

Таблица 41

В библиотеке организован доступ к различным внешним информационно-библиотечным ресурсам (Книгафонд, IQlib, Университетская книга On-line, Инфра-М и др.)

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%		3,3%	1,7%	1,7%
2	3,2%	6,7%	5,0%		3,7%
3	33,9%	28,3%	23,3%	10,0%	24,0%
4	50,0%	46,7%	35,0%	26,7%	39,7%
Затруднились ответить	11,3%	18,3%	33,3%	61,7%	31,0%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,49	3,49	3,35	3,61	3,47

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

14) Оценка посетителями критерия «Удобство, обновляемость, функциональность сайта»: выше среднего

Таблица 42

Сайтом библиотеки удобно пользоваться, на нем размещена вся необходимая информация

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	3,2%	1,7%	6,7%	1,7%	3,3%
2	6,5%	8,3%	1,7%		4,1%
3	38,7%	26,7%	8,3%	23,3%	24,4%
4	45,2%	53,3%	40,0%	21,7%	40,1%
Затруднились ответить	6,5%	10,0%	43,3%	53,3%	28,1%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,34	3,46	3,44	3,39	3,41

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- очень недружелюбный интерфейс

15) Оценка посетителями критерия «Предоставление электронных услуг через собственное Интернет-представительство библиотеки (сайт, портал)/ либо через другие сайты»: выше среднего

Таблица 43

В этой библиотеке можно легко оформить /заказать различные услуги через сайт, Интернет

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%	1,7%	8,3%		2,9%
2	8,1%	10,0%	1,7%	1,7%	5,4%
3	48,4%	30,0%	15,0%	10,0%	26,0%
4	25,8%	45,0%	28,3%	25,0%	31,0%
Затруднились ответить	16,1%	13,3%	46,7%	63,3%	34,7%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,17	3,37	3,19	3,64	3,30

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

16) Оценка посетителями критерия «Предоставление посетителям библиотеки мобильного доступа в Интернет»: высокая

Таблица 44

В библиотеке предоставляется устойчивый и быстрый доступ в Интернет

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%		1,7%	1,7%	1,2%
2	4,8%	6,7%	1,7%		3,3%
3	25,8%	26,7%	13,3%	11,7%	19,4%
4	62,9%	48,3%	55,0%	8,3%	43,8%
Затруднились ответить	4,8%	18,3%	28,3%	78,3%	32,2%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,58	3,51	3,70	3,23	3,56

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- медленный Интернет
- не во всех залах есть wi-fi

СОМБ:

- Интернет нестабилен

Оценка экспертами ресурсного обеспечения деятельности библиотеки

20) Оценка экспертами критерия «Наличие электронных ресурсов (АИС - автоматизированных информационных систем, баз данных) для персонала»: выше средней

Таблица 45

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	7,7%	9,1%	9,1%	8,3%	8,5%
2			9,1%		2,1%
3	7,7%	18,2%	36,4%	8,3%	17,0%
4	84,6%	72,7%	45,5%	83,3%	72,3%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,69	3,55	3,18	3,67	3,53

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

21) Оценка экспертами критерия «Количество записей в электронном каталоге»: выше средней

Таблица 46

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	7,7%	9,1%	9,1%	8,3%	8,5%
2		9,1%	9,1%	8,3%	6,4%
3	38,5%	36,4%	36,4%	16,7%	31,9%
4	46,2%	45,5%	45,5%	66,7%	51,1%
Затруднились оценить	7,7%				2,1%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,33	3,18	3,18	3,42	3,28

22) Оценка экспертами критерия «Объем фонда оцифрованных документов (полнотекстовые и графические форматы)»: средняя

Таблица 47

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		9,1%	9,1%		4,3%
2	23,1%	18,2%	27,3%	25,0%	23,4%
3	23,1%	36,4%	45,5%	41,7%	36,2%
4	53,8%	36,4%	18,2%	33,3%	36,2%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,31	3,00	2,73	3,08	3,04

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

23) Оценка экспертами критерия «Наличие в учреждении доступа к внешним информационно-библиотечным ресурсам (Книгафонд, IQlib, Университетская книга On-line, Инфра-М и др.)»: средняя

Таблица 48

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	7,7%	18,2%	9,1%	8,3%	10,6%
2		18,2%	18,2%	33,3%	17,0%
3	23,1%	27,3%	45,5%	50,0%	36,2%
4	69,2%	36,4%	27,3%	8,3%	36,2%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,54	2,82	2,91	2,58	2,98

24) Оценка экспертами критерия «Удобство, обновляемость, функциональность сайта»: высокая

Таблица 49

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	7,7%	9,1%			4,3%
2	7,7%		9,1%	8,3%	6,4%
3	53,8%	18,2%	54,5%	25,0%	38,3%
4	30,8%	72,7%	36,4%	66,7%	51,1%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,08	3,55	3,27	3,58	3,36

25) Оценка экспертами критерия «Предоставление электронных услуг через собственное Интернет-представительство библиотеки (сайт, портал)/ либо через другие сайты»: выше средней

Таблица 50

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		9,1%			2,1%
2	15,4%		27,3%	8,3%	12,8%
3	38,5%	18,2%	36,4%	33,3%	31,9%
4	46,2%	63,6%	27,3%	58,3%	48,9%
Затруднились оценить		9,1%	9,1%		4,3%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,31	3,50	3,00	3,50	3,33

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

26) Оценка экспертами критерия «Предоставление посетителям библиотеки мобильного доступа в Интернет»: выше средней

Таблица 51

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	7,7%	9,1%	18,2%	16,7%	12,8%
2	15,4%	9,1%	18,2%		10,6%
3	15,4%	18,2%	27,3%	41,7%	25,5%
4	61,5%	63,6%	36,4%	41,7%	51,1%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,31	3,36	2,82	3,08	3,15

**Выводы по блоку «Оценка ресурсного обеспечения деятельности
библиотеки»**

График 4

Сводный график оценки посетителями областных библиотек параметров ресурсного обеспечения деятельности библиотек (средние оценки)

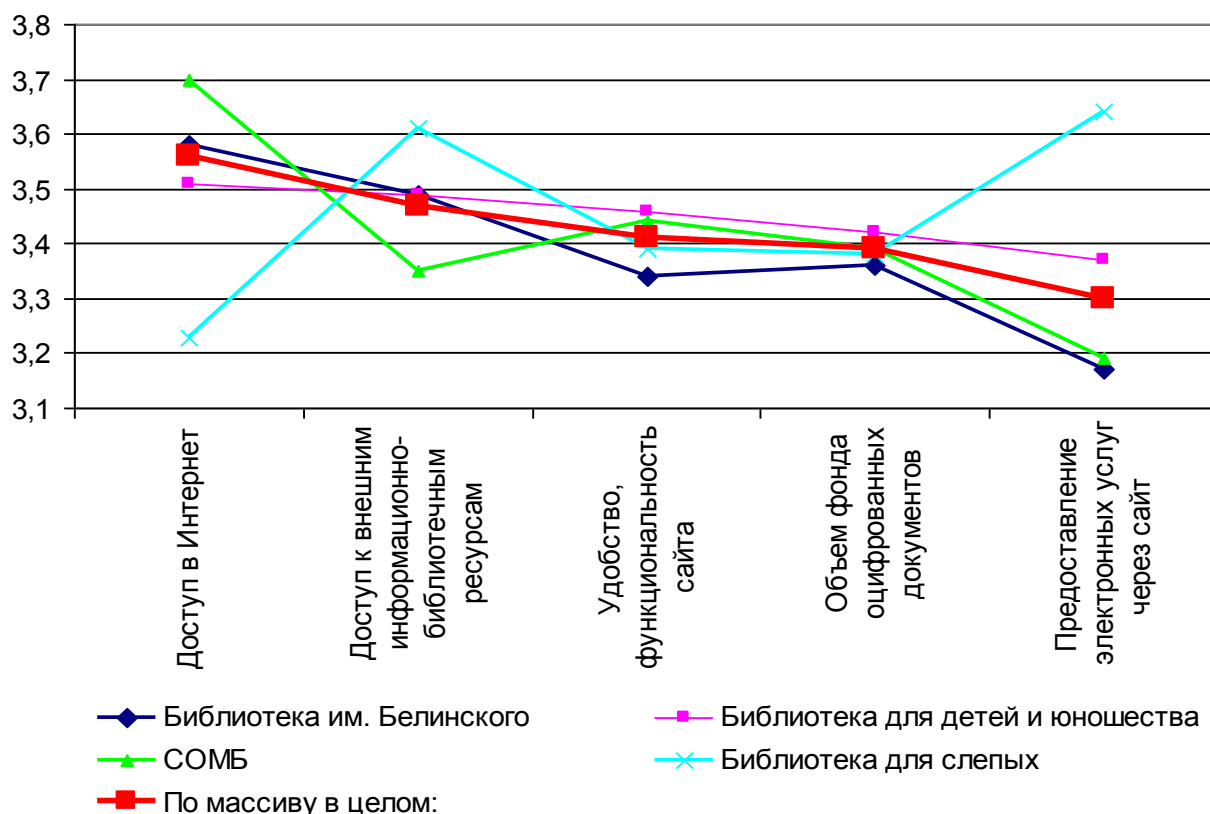
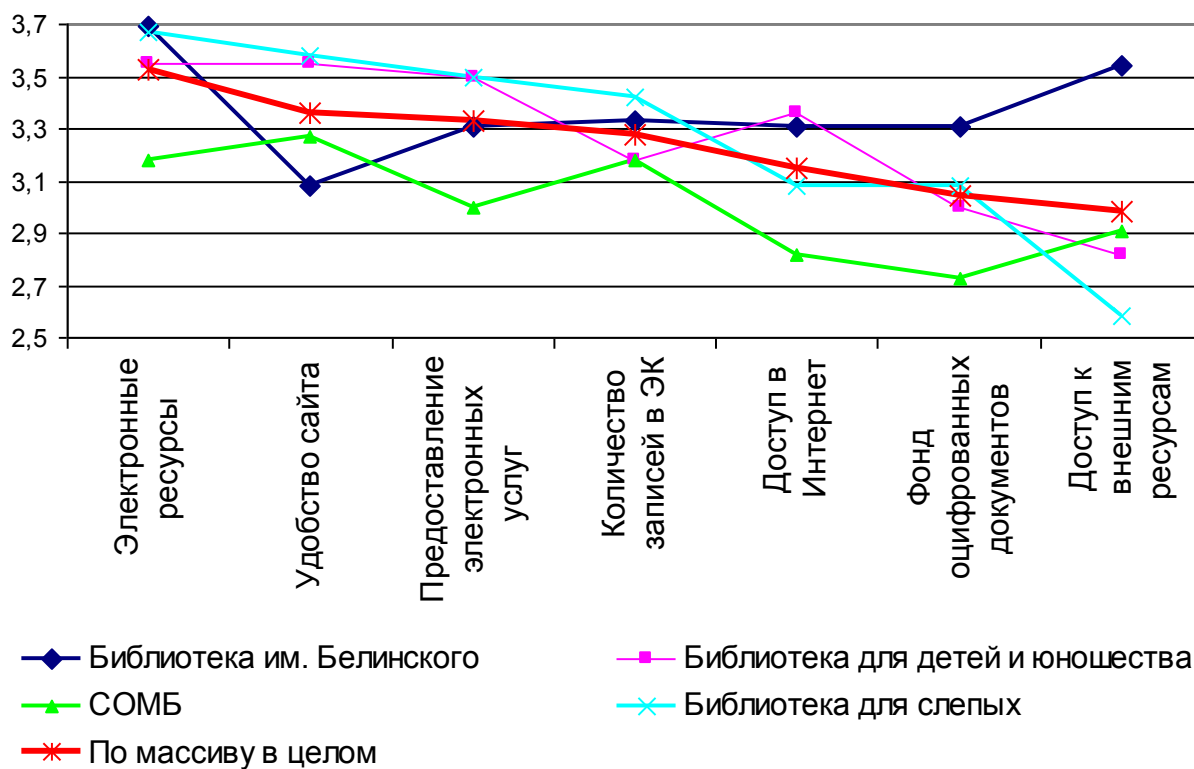


График 5

Сводный график оценки экспертами параметров ресурсного обеспечения (средние оценки)



Посетители:

1. Уровень удовлетворенности посетителей областных библиотек ресурсным обеспечением их деятельности – выше среднего, находится в значениях 3,1-3,6 из 4 возможных баллов.
2. Наиболее позитивно оценены возможности, связанные с доступом к Интернет и внешним информационно-библиотечным услугам
3. Вопросы, связанные с ресурсным обеспечением, чаще остальных параметров вызывают у посетителей затруднения при оценивании. Так, даже показатель предоставления услуг Интернет на территории библиотек оказывается неизвестным для 5% посетителей Белинки, 18% – детско-юношеской библиотеки, 28% в СОМБ и 78% пользователей библиотеки для слепых.
4. Сайты библиотек максимально высоко оцениваются 40-50% посетителей, за исключением библиотеки для слепых, где высокая доля посетителей, не имеющих возможностей использовать данный ресурс. Также отметим, что и в Межнациональной библиотеке 40% читателей не знакомы с сайтом библиотеки.
5. С услугами, которые можно реализовать и заказать через сайт библиотеки, не знакомы 16% читателей Белинки, 13% - детско-юношеской библиотеки, 47% в СОМБ и 63% пользователей библиотеки для слепых.
6. Сохраняется тенденция немного более низких оценок со стороны посетителей библиотеки имени В.Г. Белинского

Эксперты:

1. Уровень оценок экспертов ресурсного обеспечения деятельности областных библиотек – выше среднего, находится в значениях 2,5-3,7 из 4 возможных баллов.
2. По *обобщенной оценке* по данному блоку лидирует в оценках экспертов библиотека им. Белинского (средний балл 3,37 по критерию ресурсного блока), второе место разделяют библиотека для детей и юношества и библиотека для слепых. Однако на графике хорошо видно, что по *отдельным показателям* Белинка где-то уступает, а где-то выигрывает у других библиотек.
 - Так, Библиотека для слепых и Детско-юношеская имеют несколько лучшие оценки экспертов по удобству сайтов (здесь Белинка имеет худший показатель среди всех оцениваемых учреждений), по предоставлению электронных услуг через сайт
 - Библиотека им. Белинского однозначно лидирует в вопросе обеспечения доступа к внешним информационно-библиотечным ресурсам, а также располагает лучшим фондом оцифрованных документов
3. Сохраняется тенденция более низких оценок со стороны экспертов Межнациональной библиотеки.
4. *Обобщённые оценки* по данному блоку у экспертов ниже, чем у посетителей.
5. По *одним и тем же критериям* оценки экспертов могут отличаться от мнения читателей как в сторону более высоких оценок, так и более низких. Например, сайты двух библиотек (им. Белинского и СОМБ) эксперты оценили чуть ниже, чем читатели, а двух других – выше.

**Сводная таблица оценки посетителями областных библиотек параметров
ресурсного обеспечения деятельности библиотек**

	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	По массиву в целом:
Предоставление посетителям библиотеки мобильного доступа в Интернет	3,58	3,51	3,70	3,23	3,56
Наличие в учреждении доступа к внешним информационно-библиотечным ресурсам (Книгафонд, IQlib, Университетская книга On-line, Инфра-М и др.)	3,49	3,49	3,35	3,61	3,47
Удобство, обновляемость, функциональность сайта	3,34	3,46	3,44	3,39	3,41
Объем фонда оцифрованных документов (полнотекстовые и графические форматы)	3,36	3,42	3,39	3,38	3,39
Предоставление электронных услуг через собственное Интернет-представительство библиотеки (сайт, портал)/ либо через другие сайты	3,17	3,37	3,19	3,64	3,30
Обобщенная оценка читателей в целом по блоку:	3,39	3,45	3,41	3,45	3,43

**Сводная таблица оценки экспертами параметров ресурсного обеспечения
деятельности библиотек**

	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиот ека для слепых	По массиву в целом:
Наличие электронных ресурсов (АИС - автоматизированных информационных систем, баз данных) для персонала	3,69	3,55	3,18	3,67	3,53
Удобство, обновляемость, функциональность сайта	3,08	3,55	3,27	3,58	3,36
Предоставление электронных услуг через собственное Интернет-представительство библиотеки (сайт, портал)/ либо через другие сайты	3,31	3,50	3,00	3,50	3,33
Количество записей в электронном каталоге	3,33	3,18	3,18	3,42	3,28
Предоставление посетителям библиотеки мобильного доступа в Интернет	3,31	3,36	2,82	3,08	3,15
Объем фонда оцифрованных документов (полнотекстовые и графические форматы)	3,31	3,00	2,73	3,08	3,04
Наличие в учреждении доступа к внешним информационно-библиотечным ресурсам	3,54	2,82	2,91	2,58	2,98
<i>Обобщенная оценка экспертов в целом по блоку:</i>	<i>3,37</i>	<i>3,28</i>	<i>3,01</i>	<i>3,27</i>	<i>3,24</i>
<i>Обобщенная оценка читателей в целом по блоку:</i>	<i>3,39</i>	<i>3,45</i>	<i>3,41</i>	<i>3,45</i>	<i>3,43</i>

Сводная таблица оценки читателями и экспертами параметров ресурсного обеспечения деятельности библиотек

	Библиотека им. Белинского		Библиотека для детей и юношества		СОМБ		Библиотека для слепых		По массиву в целом:	
	Чит	Эксп	Чит	Эксп	Чит	Эксп	Чит	Эксп	Чит	Эксп
Предоставление посетителям библиотеки мобильного доступа в Интернет	3,58	3,31	3,51	3,36	3,70	2,82	3,23	3,08	3,56	3,15
Наличие в учреждении доступа к внешним информационно-библиотечным ресурсам (Книгафонд, IQlib, Университетская книга On-line, Инфра-М и др.)	3,49	3,54	3,49	2,82	3,35	2,91	3,61	2,58	3,47	2,98
Удобство, обновляемость, функциональность сайта	3,34	3,08	3,46	3,55	3,44	3,27	3,39	3,58	3,41	3,36
Объем фонда оцифрованных документов (полнотекстовые и графические форматы)	3,36	3,31	3,42	3,00	3,39	2,73	3,38	3,08	3,39	3,04
Предоставление электронных услуг через собственное Интернет-представительство библиотеки (сайт, портал)/ либо через другие сайты	3,17	3,31	3,37	3,50	3,19	3,00	3,64	3,50	3,30	3,33
Наличие электронных ресурсов (АИС - автоматизированных информационных систем, баз данных) для персонала	-	3,69	-	3,55	-	3,18	-	3,67	-	3,53
Количество записей в электронном каталоге	-	3,33	-	3,18	-	3,18	-	3,42	-	3,28
Обобщенная оценка в целом по блоку:	3,39	3,37	3,45	3,28	3,41	3,01	3,45	3,27	3,43	3,24

Блок критериев 3. Комфортность получения библиотечной услуги

Оценка читателями комфортности получения библиотечной услуги

17) Оценка посетителями критерия «Техническая оснащенность (наличие современного оборудования - компьютеров, мультимедийных устройств, проекторов и т.п.)»: высокая

Таблица 55

Библиотека хорошо оснащена современным оборудованием - в ней есть компьютеры, проекторы, мультимедийные устройства и т.п.

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%			1,7%	,8%
2	1,6%	5,0%	1,7%	3,3%	2,9%
3	27,4%	25,0%	16,7%	26,7%	24,0%
4	67,7%	65,0%	73,3%	55,0%	65,3%
Затруднились ответить	1,6%	5,0%	8,3%	13,3%	7,0%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,64	3,63	3,78	3,56	3,65

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека для детей и юношества:

- нет компьютеров с каталогами для общего пользования

Библиотека для слепых:

- мало книг для флешплееров

18) Оценка посетителями критерия «Комфортность условий в общем помещении (холлы, коридоры, туалеты): чистота, освещенность, отопление, свежесть воздуха, просторность и т.п.»: высокая

Таблица 56

Мне понравились условия в общих помещениях библиотеки (холлы, коридоры, туалеты): они чистые, светлые, теплые, просторные, уютные

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1					
2	8,1%		3,3%	1,7%	3,3%
3	17,7%	13,3%	15,0%	6,7%	13,2%
4	72,6%	86,7%	81,7%	91,7%	83,1%
Затруднились ответить	1,6%				0,4%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,66	3,87	3,78	3,90	3,80

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- в туалетах грязновато
- нет полотенец и фенов в туалетах
- туалеты не светлые, не уютные
- темно в коридорах

СОМБ:

- много ступенек
- нет туалета, не работает

Библиотека для слепых:

- в туалетах жарко, конденсат

19) Оценка посетителями критерия «Комфортность условий в читальном зале: удобство стульев, столов, их расстановки, свежесть воздуха, чистота»: высокая

Таблица 57

Мне понравились условия в читальных залах: в них стоят удобные столы и стулья, светло, не душно

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%				0,4%
2	1,6%	3,3%	1,7%	1,7%	2,1%
3	25,8%	13,3%	16,7%	5,0%	15,3%
4	71,0%	83,3%	81,7%	88,3%	81,0%
Затруднились ответить				5,0%	1,2%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,66	3,80	3,80	3,91	3,79

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- свет и окна размещены относительно столов неправильно, некомфортно

СОМБ:

- очень тесная обстановка

20) Оценка посетителями критерия «Наличие гардероба»: высокая

Таблица 58

В библиотеке хороший гардероб, в нем хорошо обслуживают

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%				0,4%
2	1,6%	1,7%		6,7%	2,5%
3	14,5%	13,3%	3,3%	5,0%	9,1%
4	80,6%	85,0%	96,7%	83,3%	86,4%
Затруднились ответить	1,6%			5,0%	1,7%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,77	3,83	3,97	3,81	3,84

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- нет плечиков

Библиотека для слепых:

- постоянно нет сотрудника
- редко работает

21) Оценка посетителями критерия «Наличие буфета»: низкая

Таблица 59

В библиотеке хороший буфет, в нем можно нормально поесть

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	11,3%	25,0%	41,7%	38,3%	28,9%
2	16,1%	13,3%	1,7%	1,7%	8,3%
3	32,3%	13,3%	1,7%		12,0%
4	24,2%	23,3%	1,7%	8,3%	14,5%
Затруднились ответить	16,1%	25,0%	53,3%	51,7%	36,4%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	2,83	2,47	1,21	1,55	2,19

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- требуется более просторное помещение
- не работает по воскресеньям
- нет нормальных стаканов под горячие напитки
- желательно сделать кафе, а не буфет

Библиотека для детей и юношества:

- буфета вообще нет
- не место в библиотеке, не нужен

СОМБ:

- буфета вообще нет

Библиотека для слепых:

- буфета вообще нет
- буфет не нужен, приходим в библиотеку не есть
- сотрудники чаем поят!

**22) Оценка посетителями критерия «Эстетическое оформление помещения»:
высокая**

Таблица 60

Помещения библиотеки хорошо оформлены, есть красивые стенды, шторы, цветы, картины и т.п.

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%	1,7%	1,7%		1,2%
2	1,6%	6,7%	3,3%		2,9%
3	30,6%	20,0%	20,0%	8,3%	19,8%
4	66,1%	71,7%	75,0%	76,7%	72,3%
Затруднились ответить				15,0%	3,7%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,61	3,62	3,68	3,90	3,70

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

СОМБ:

- света можно побольше
- цветов мало
- всё оформление однотипное

23) Оценка посетителями критерия «Отношение персонала к посетителю (вежливость, тактичность, отзывчивость и т.п.)»: высокая

Таблица 61

Сотрудники библиотеки были очень вежливы со мной, внимательны и отзывчивы

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%				0,4%
2					
3	17,7%	15,0%	10,0%	6,7%	12,4%
4	80,6%	85,0%	90,0%	93,3%	87,2%
Затруднились ответить					
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,77	3,85	3,90	3,93	3,86

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- не все сотрудники

24) Оценка посетителями критерия «Оперативность выполнения библиотечной услуги»: высокая

Таблица 62

Мой запрос был выполнен быстро, мне не пришлось долго ждать

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%		3,3%		1,2%
2	1,6%	6,7%	5,0%	1,7%	3,7%
3	27,4%	20,0%	11,7%	23,3%	20,7%
4	66,1%	71,7%	80,0%	75,0%	73,1%
Затруднились ответить	3,2%	1,7%			1,2%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,63	3,66	3,68	3,73	3,68

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

СОМБ:

- не всегда быстро, приходится ждать
- долго ищут и не находят

Библиотека для слепых:

- ждать долго приходится

Оценка экспертами комфортности получения библиотечной услуги

27) Оценка экспертами критерия «Техническая оснащенность (наличие современного оборудования - компьютеров, мультимедийных устройств, проекторов и т.п.)»: высокая

Таблица 63

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		9,1%	9,1%	8,3%	6,4%
2	7,7%				2,1%
3	15,4%	9,1%	36,4%	16,7%	19,1%
4	76,9%	81,8%	54,5%	75,0%	72,3%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,69	3,64	3,36	3,58	3,57

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

28) Оценка экспертами критерия «Комфортность условий в общем помещении (холлы, коридоры, туалеты): чистота, освещенность, отопление, свежесть воздуха, просторность и т.п.»: выше средней

Таблица 64

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1			9,1%	8,3%	4,3%
2		9,1%	9,1%		4,3%
3	46,2%	18,2%	27,3%	25,0%	29,8%
4	46,2%	72,7%	54,5%	66,7%	59,6%
Затруднились оценить	7,7%				2,1%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,50	3,64	3,27	3,50	3,48

29) Оценка экспертами критерия Комфортность условий в читальном зале: удобство стульев, столов, их расстановки, свежесть воздуха, чистота «»: высокая

Таблица 65

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	7,7%		9,1%	8,3%	6,4%
2		9,1%			2,1%
3	15,4%	9,1%	27,3%	16,7%	17,0%
4	69,2%	81,8%	63,6%	75,0%	72,3%
Затруднились оценить	7,7%				2,1%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,58	3,73	3,45	3,58	3,59

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

30) Оценка экспертами критерия «Наличие гардероба»: высокая

Таблица 66

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		9,1%	9,1%	8,3%	6,4%
2	7,7%				2,1%
3			9,1%	8,3%	4,3%
4	92,3%	90,9%	81,8%	83,3%	87,2%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,85	3,73	3,64	3,67	3,72

31) Оценка экспертами критерия «Наличие буфета»: ниже средней

Таблица 67

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		54,5%	63,6%	58,3%	42,6%
2	7,7%	27,3%	27,3%	25,0%	21,3%
3	23,1%	9,1%		8,3%	10,6%
4	69,2%	9,1%	9,1%	8,3%	25,5%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,62	1,73	1,55	1,67	2,19

32) Оценка экспертами критерия «Эстетическое оформление помещения»: высокая

Таблица 68

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1			9,1%		2,1%
2		18,2%		8,3%	6,4%
3	23,1%		63,6%	33,3%	29,8%
4	76,9%	81,8%	27,3%	58,3%	61,7%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,77	3,64	3,09	3,50	3,51

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

33) Оценка экспертами критерия «Отношение персонала к посетителю (вежливость, тактичность, отзывчивость и т.п.)»: высокая

Таблица 69

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		9,1%		8,3%	4,3%
2					
3	30,8%	18,2%	45,5%		23,4%
4	69,2%	72,7%	54,5%	91,7%	72,3%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,69	3,55	3,55	3,75	3,64

34) Оценка экспертами критерия «Оперативность выполнения библиотечной услуги»: выше средней

Таблица 70

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		18,2%	9,1%	8,3%	8,5%
2	7,7%		9,1%	8,3%	6,4%
3	53,8%	54,5%	54,5%	25,0%	46,8%
4	38,5%	27,3%	27,3%	58,3%	38,3%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,31	2,91	3,00	3,33	3,15

Выводы по блоку «Комфортность получения библиотечной услуги»

График 6

Сводный график оценки посетителями областных библиотек параметров комфортности посещения библиотеки (средние оценки)

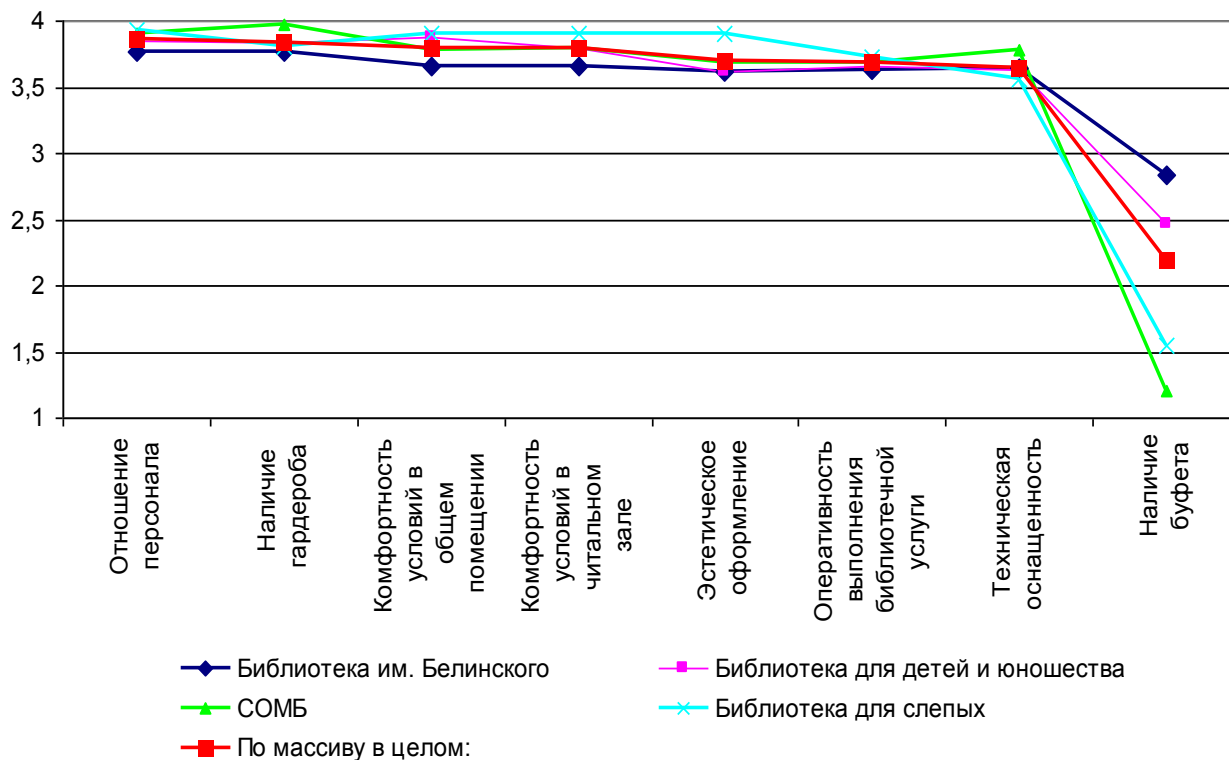
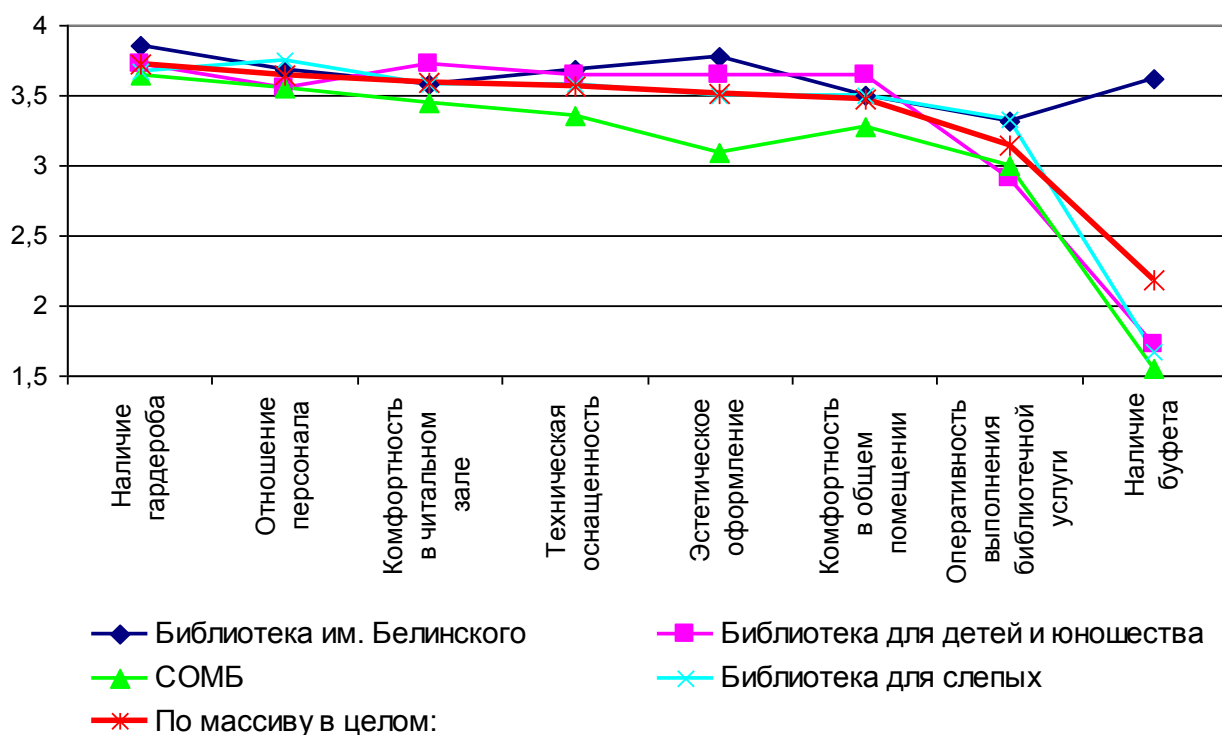


График 7

Сводный график оценки экспертами параметров комфортности посещения (средние оценки)



Посетители:

1. Уровень удовлетворенности посетителей областных библиотек комфортностью посещения – высокий, находится в значениях 3,5-3,9 из 4 возможных баллов (все оценки расположены очень тесно, за исключением критерия буфета).
2. Отношение сотрудников библиотек, а также работа гардероба практически не вызывает нареканий у посетителей: все опрошенные ставят максимально высокие баллы.
3. Условия в помещениях признаются комфортными, без существенных замечаний (имеющиеся претензии в основном касались туалетов, освещенности). Читатели Белинки довольны условиями чуть менее остальных (но при сохранении общей высокой оценки).
4. Посетители библиотеки для слепых чуть ниже остальных оценивают техническую составляющую деятельности библиотеки. Однако учитывая более высокую зависимость целевых читателей библиотеки от аудио-технических средств, а также потребность в постоянном обновлении и качестве работы аппаратуры и кассет (дисков), можно рассматривать данную оценку как высокую.
5. Не вызывает серьезных замечаний и скорость обслуживания читателей – в целом, они удовлетворены временем ожидания.
6. Самые низкие оценки получены относительно деятельности буфета. При этом во всех библиотеках высокая доля тех, кто в принципе не знает, есть ли буфет в данном учреждении. Низкие оценки могут быть связаны как напрямую с неудовлетворенностью качеством этой услуги (тесно, небольшой выбор, пластиковая посуда и т.п.), так и со сложностью поиска (нет указателей, не видел), так и с признанием, что буфет не нужен (приходим сюда не есть, нет необходимости). Незначимость в сознании потребителя данной услуги проявляется и в том, что одна часть посетителей библиотеки может утверждать, что буфета в ней нет, а другая – ставить положительные оценки. Отдельно отметим, что в библиотеке для слепых отсутствие буфета часто замещается внимательным отношением сотрудников (предлагают чай).

Эксперты:

1. Уровень оценки экспертами комфортностью посещения областных библиотек – высокий, находится в значениях 2,9-3,8 из 4 возможных баллов (за исключением критерия буфета).
2. Как и в оценках посетителей, эксперты выставили достаточно близкие оценки всем библиотекам по критериям качества работы гардероба, отношения персонала к читателям, комфортность условий в помещениях, оперативность выполнения библиотечной услуги.
3. По критерию эстетического оформления Межнациональная библиотека имеет оценку несколько ниже остальных, однако остающуюся на уровне выше средней возможной оценки.
4. Библиотека им. Белинского лидирует в блоке комфортности посещения только за счёт более высокой оценки по критерию работы буфета. Остальные три библиотеки по обобщенной оценке расположены очень ровно.
5. Как и у посетителей, самые низкие оценки эксперты выставили деятельности буфета. При этом мнение экспертов о буфете в Белинке гораздо выше оценок читателей.
6. Сохраняется тенденция более низких показателей у экспертов по обобщенной оценке (за исключением библиотеки им. Белинского за счёт оценки буфета).

**Сводная таблица оценки посетителями областных библиотек параметров
комфортности получения библиотечной услуги**

	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	По массиву в целом:
Отношение персонала к посетителю (вежливость, тактичность, отзывчивость и т.п.)	3,77	3,85	3,90	3,93	3,86
Наличие гардероба	3,77	3,83	3,97	3,81	3,84
Комфортность условий в общем помещении (холлы, коридоры, туалеты): чистота, освещенность, отопление, свежесть воздуха, просторность и т.п.	3,66	3,87	3,78	3,90	3,80
Комфортность условий в читальном зале: удобство стульев, столов, их расстановки, свежесть воздуха, чистота	3,66	3,80	3,80	3,91	3,79
Эстетическое оформление помещения	3,61	3,62	3,68	3,90	3,70
Оперативность выполнения библиотечной услуги	3,63	3,66	3,68	3,73	3,68
Техническая оснащенность (наличие современного оборудования – компьютеров, мультимедийных устройств, проекторов и т.п.)	3,64	3,63	3,78	3,56	3,65
Наличие буфета	2,83	2,47	1,21	1,55	2,19
<i>Обобщенная оценка читателей в целом по блоку:</i>	3,57	3,59	3,48	3,54	3,56

**Сводная таблица оценки экспертами параметров комфортности получения
библиотечной услуги**

	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	По массиву в целом:
Наличие гардероба	3,85	3,73	3,64	3,67	3,72
Отношение персонала к посетителю (вежливость, тактичность, отзывчивость и т.п.)	3,69	3,55	3,55	3,75	3,64
Комфортность условий в читальном зале: удобство стульев, столов, их расстановки, свежесть воздуха, чистота	3,58	3,73	3,45	3,58	3,59
Техническая оснащенность (наличие современного оборудования – компьютеров, мультимедийных устройств, проекторов и т.п.)	3,69	3,64	3,36	3,58	3,57
Эстетическое оформление помещения	3,77	3,64	3,09	3,50	3,51
Комфортность условий в общем помещении (холлы, коридоры, туалеты)	3,50	3,64	3,27	3,50	3,48
Оперативность выполнения библиотечной услуги	3,31	2,91	3,00	3,33	3,15
Наличие буфета	3,62	1,73	1,55	1,67	2,19
Обобщенная оценка экспертов в целом по блоку:	3,63	3,32	3,33	3,32	3,36
Обобщенная оценка читателей в целом по блоку:	3,57	3,59	3,48	3,54	3,56

**Сводная таблица оценки читателями и экспертами параметров комфортности
получения библиотечной услуги**

	Библиотека им. Белинского		Библиотека для детей и юношества		СОМБ		Библиотека для слепых		По массиву в целом:	
	Чит	Эксп	Чит	Эксп	Чит	Эксп	Чит	Эксп	Чит	Эксп
Наличие гардероба	3,77	3,85	3,83	3,73	3,97	3,64	3,81	3,67	3,84	3,72
Отношение персонала к посетителю	3,77	3,69	3,85	3,55	3,90	3,55	3,93	3,75	3,86	3,64
Комфортность условий в читальном зале	3,66	3,58	3,80	3,73	3,80	3,45	3,91	3,58	3,79	3,59
Техническая оснащенность	3,64	3,69	3,63	3,64	3,78	3,36	3,56	3,58	3,65	3,57
Эстетическое оформление помещения	3,61	3,77	3,62	3,64	3,68	3,09	3,90	3,50	3,70	3,51
Комфортность условий в общем помещении	3,66	3,50	3,87	3,64	3,78	3,27	3,90	3,50	3,80	3,48
Оперативность выполнения библиотечной услуги	3,63	3,31	3,66	2,91	3,68	3,00	3,73	3,33	3,68	3,15
Наличие буфета	2,83	3,62	2,47	1,73	1,21	1,55	1,55	1,67	2,19	2,19
Обобщенная оценка в целом по блоку:	3,57	3,63	3,59	3,32	3,48	3,33	3,54	3,32	3,56	3,36

Блок критериев 4. Доступность посещения библиотеки

Оценка читателями доступности посещения библиотеки

25) Оценка посетителями критерия «Доступность информации об учреждении, графике работы, услугах и т.д.»: высокая

Таблица 74

Информацию о работе библиотеки, ее графике, услугах, мероприятиях найти достаточно легко, эта информация легко доступна

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	3,2%		1,7%		1,2%
2	1,6%	1,7%			,8%
3	22,6%	11,7%	10,0%	10,0%	13,6%
4	72,6%	81,7%	86,7%	88,3%	82,2%
Затруднились ответить		5,0%	1,7%	1,7%	2,1%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,65	3,84	3,85	3,90	3,81

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- плохой сайт, ничего не найдёшь

26) Оценка посетителями критерия «Удобный график работы»: высокая

Таблица 75

Меня полностью устраивает график работы библиотеки, мне удобно ее посещать

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%				0,4%
2	6,5%	3,3%	1,7%	6,7%	4,5%
3	29,0%	10,0%	6,7%	5,0%	12,8%
4	62,9%	85,0%	91,7%	88,3%	81,8%
Затруднились ответить		1,7%			0,4%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,53	3,83	3,90	3,82	3,77

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- не очень удобно работает по пятницам
- неудобно, что есть выходной
- хорошо бы работать до 21 часа

СОМБ:

- неудобно, что суббота - выходной

Библиотека для слепых:

- желательно воскресенье сделать рабочим днем

27) Оценка посетителями критерия «Территориальная доступность (удобство расположения, транспорт)»: выше среднего

Таблица 76

Я не испытываю сложностей, когда добираюсь до библиотеки, рядом с ней есть остановка транспорта

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%			11,7%	3,3%
2	4,8%	6,7%	1,7%	31,7%	11,2%
3	22,6%	10,0%		13,3%	11,6%
4	71,0%	81,7%	98,3%	43,3%	73,6%
Затруднились ответить		1,7%			0,4%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,63	3,76	3,97	2,88	3,56

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- транспорт плохо ходит

Библиотека для детей и юношества:

- нет парковки

СОМБ:

- далеко ехать

Библиотека для слепых:

- далеко от остановки транспорта, нужна остановка ближе к библиотеке
- далеко ехать, отдаленное место
- нет парковки
- много переходить дорог по пути от остановки, сложные перекрёстки
- тротуар плохой от остановки
- загорожен прямой подход к библиотеке
- транспорт плохо ходит, мало маршрутов

28) Оценка посетителями критерия «Наличие специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями»: выше среднего

Таблица 77

В библиотеке есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями - перила, пандусы, специальные лифты, таблички, звонки и т.п.

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	4,8%	5,0%	15,0%		6,2%
2	8,1%	8,3%	15,0%	1,7%	8,3%
3	35,5%	25,0%	16,7%	16,7%	23,6%
4	32,3%	38,3%	20,0%	80,0%	42,6%
Затруднились ответить	19,4%	23,3%	33,3%	1,7%	19,4%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,18	3,26	2,63	3,80	3,27

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- практически ничего нет

Библиотека для детей и юношества:

- не оборудовано

СОМБ:

- нет перил
- не оборудовано, нет приспособлений

Библиотека для слепых:

- нет лифта
- только перила

Оценка экспертами доступности посещения библиотеки

35) Оценка экспертами критерия «Доступность информации об учреждении, графике работы, услугах и т.д.»: высокая

Таблица 78

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		9,1%	9,1%	8,3%	6,4%
2	7,7%			8,3%	4,3%
3			18,2%		4,3%
4	92,3%	90,9%	72,7%	83,3%	85,1%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,85	3,73	3,55	3,58	3,68

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

36) Оценка экспертами критерия «Удобный график работы»: выше средней

Таблица 79

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		9,1%	9,1%	8,3%	6,4%
2	7,7%	9,1%			4,3%
3	30,8%	36,4%	54,5%	33,3%	38,3%
4	61,5%	45,5%	36,4%	58,3%	51,1%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,54	3,18	3,18	3,42	3,34

37) Оценка экспертами критерия «Территориальная доступность (удобство расположения, транспорт)»: выше средней

Таблица 80

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	7,7%	9,1%		8,3%	6,4%
2			18,2%	41,7%	14,9%
3			36,4%	33,3%	17,0%
4	92,3%	90,9%	45,5%	16,7%	61,7%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,77	3,73	3,27	2,58	3,34

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

38) Оценка экспертами критерия «Наличие специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями»: средняя

Таблица 81

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	7,7%	27,3%	18,2%	8,3%	14,9%
2	30,8%	36,4%	45,5%		27,7%
3	46,2%	27,3%	27,3%	16,7%	29,8%
4	15,4%	9,1%	9,1%	75,0%	27,7%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	2,69	2,18	2,27	3,58	2,70

Выводы по блоку «Доступность посещения библиотеки»

График 8

Сводный график оценки посетителями областных библиотек параметров доступности посещения библиотеки (средние оценки)

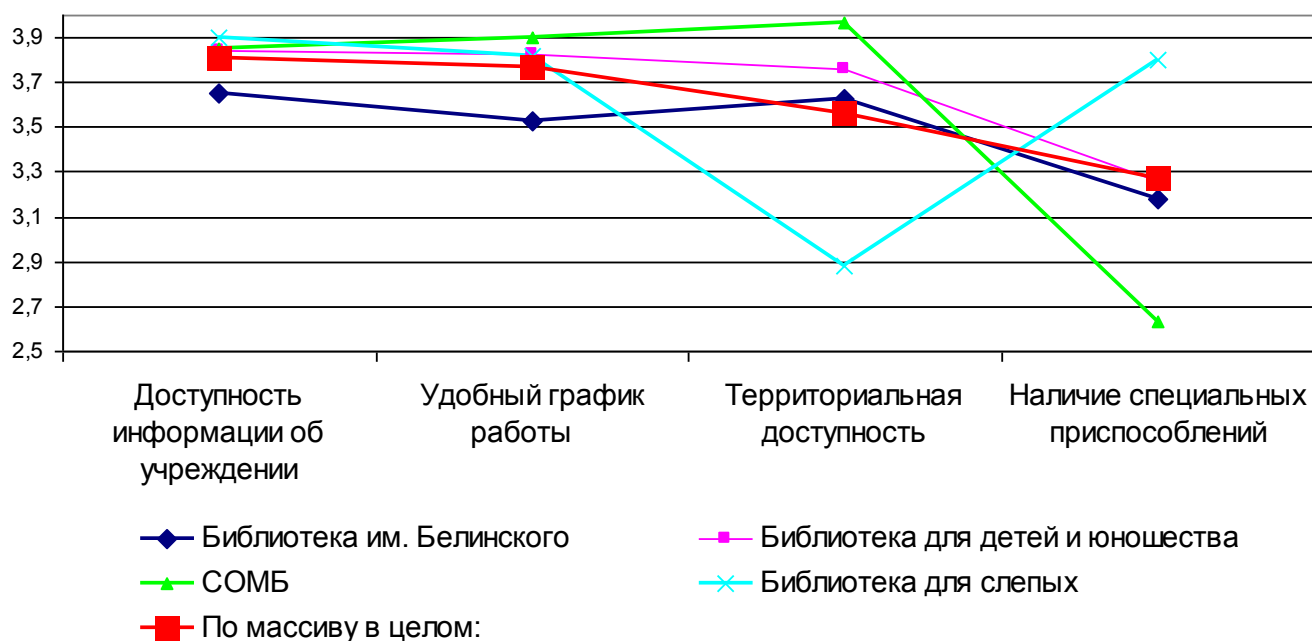
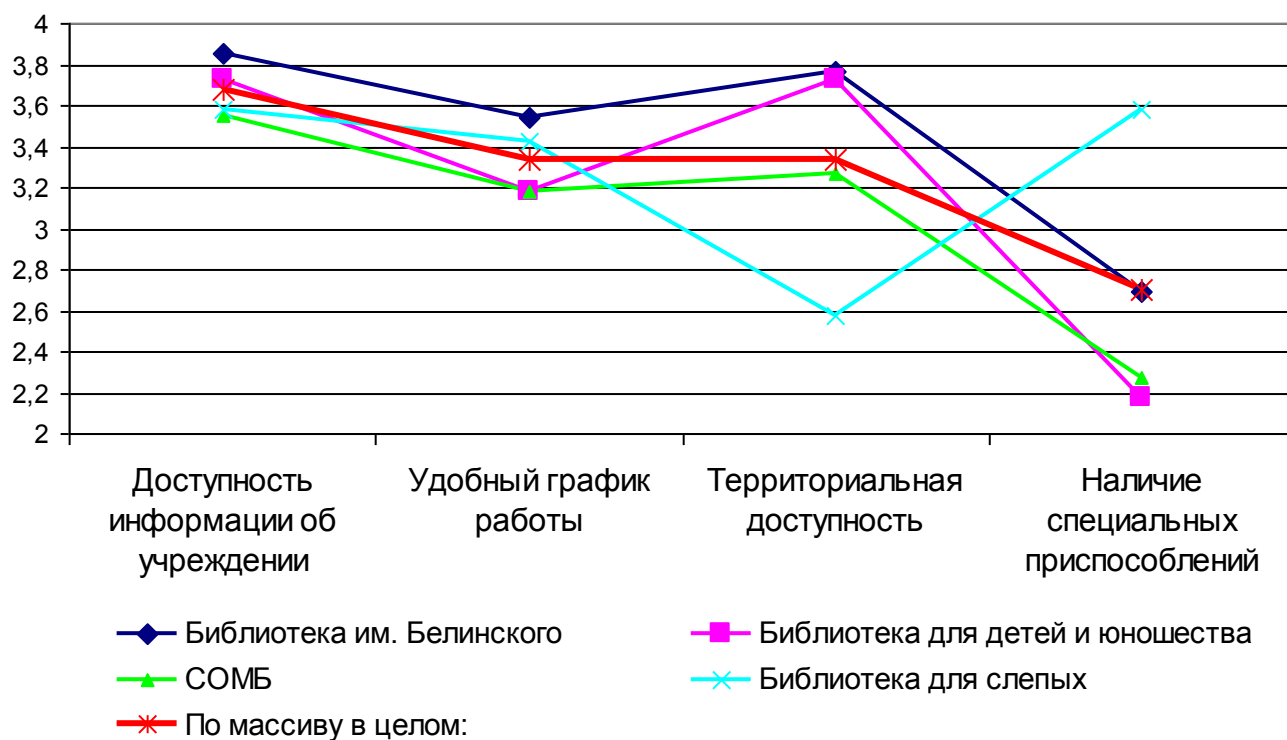


График 9

Сводный график оценки экспертами параметров доступности посещения библиотеки (средние оценки)



Посетители:

1. Уровень удовлетворенности посетителей областных библиотек доступностью посещения – выше среднего, находится в значениях 2,9-3,9 из 4 возможных баллов.
2. Доступность информации о работе библиотеки оценивается как высокая, без существенных нареканий всеми читателями.
3. График работы воспринимается как удобный (с отдельными высказываниями о возможности ещё лучшего – без выходных, с пролонгированным рабочим днём). Посетители Белинки чаще испытывают сложности с графиком (трудовая занятость, учёба).
4. Территориальная доступность, как и в предыдущих замерах, наиболее высокая у Межнациональной библиотеки: большинство её посетителей живут в шаговой доступности. Расположенные в центре библиотеки (им. Белинского и детская) также высокодоступны, хотя ряд читателей и испытывает затруднения с транспортом. Посетители библиотеки для слепых испытывают наибольшие сложности как в силу отдаленности от места проживания, так и по причинам функционального характера (далеко от остановки транспорта, плохой тротуар, сложные перекрестки, трудно ориентироваться).
5. 20-30% посетителей библиотек (кроме специализированной для слепых) не обращают внимание на наличие специального оборудования для людей с ограниченными возможностями. Остальные воспринимают библиотеки как скорее доступные для маломобильных категорий посетителей. Слабовидящие посетители специализированной библиотеки высоко удовлетворены имеющимися в ней дополнительными приспособлениями.
6. Сохраняется тенденция более низких оценок со стороны посетителей библиотеки им. Белинского.

Эксперты:

1. Уровень оценивания экспертами доступности посещения областных библиотек – выше среднего, находится в значениях 2,2-3,8 из 4 возможных баллов.
2. Доступность информации о работе библиотеки оценивается как высокая по всем библиотекам (как и читателями).
3. Наиболее удобный график работы, по мнению экспертов, – у библиотеки им. Белинского (в то время как читатели Белинки удовлетворены этим параметром чуть менее других), хотя и к другим учреждениям особых замечаний нет.
4. Эксперты очень высоко оценивают территориальную доступность библиотек, расположенных в центре Екатеринбурга (Детско-юношеская и Белинка), и более сложной видят ситуацию по удаленным от центрам библиотекам, особенно для слепых. Если в специализированной библиотеке это совпадает с мнением слабовидящих читателей, то по Межнациональной библиотеке мнение экспертов отличается от позиции посетителей.
5. Эксперты оценивают библиотеки как недостаточно оборудованные для посещения категориями граждан с ограниченными возможностями. Как и читатели, в наибольшей степени они удовлетворены положением дел в библиотеке для слепых.
6. Сохраняется тенденция более низких оценок со стороны экспертов в сравнении с посетителями.

Таблица 82

Сводная таблица оценки посетителями областных библиотек параметров доступности посещения библиотеки

	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	По массиву в целом:
Доступность информации об учреждении, графике работы, услугах и т.д.	3,65	3,84	3,85	3,90	3,81
Удобный график работы	3,53	3,83	3,90	3,82	3,77
Территориальная доступность (удобство расположения, транспорт)	3,63	3,76	3,97	2,88	3,56
Наличие специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями	3,18	3,26	2,63	3,80	3,27
<i>Обобщенная оценка читателей в целом по блоку:</i>	3,50	3,67	3,59	3,60	3,60

Таблица 83

Сводная таблица оценки экспертами параметров доступности посещения библиотеки

	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	По массиву в целом:
Доступность информации об учреждении, графике работы, услугах и т.д.	3,85	3,73	3,55	3,58	3,68
Удобный график работы	3,54	3,18	3,18	3,42	3,34
Территориальная доступность (удобство расположения, транспорт)	3,77	3,73	3,27	2,58	3,34
Наличие специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями	2,69	2,18	2,27	3,58	2,70
<i>Обобщенная оценка экспертов в целом по блоку:</i>	3,46	3,21	3,07	3,29	3,27

Сводная таблица оценки читателями и экспертами параметров доступности посещения библиотек

	Библиотека им. Белинского		Библиотека для детей и юношества		СОМБ		Библиотека для слепых		По массиву в целом:	
	Чит	Эксп	Чит	Эксп	Чит	Эксп	Чит	Эксп	Чит	Эксп
Доступность информации об учреждении, графике работы, услугах и т.д.	3,65	3,85	3,84	3,73	3,85	3,55	3,90	3,58	3,81	3,68
Удобный график работы	3,53	3,54	3,83	3,18	3,90	3,18	3,82	3,42	3,77	3,34
Территориальная доступность (удобство расположения, транспорт)	3,63	3,77	3,76	3,73	3,97	3,27	2,88	2,58	3,56	3,34
Наличие специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями	3,18	2,69	3,26	2,18	2,63	2,27	3,80	3,58	3,27	2,70
<i>Обобщенная оценка в целом по блоку:</i>	<i>3,50</i>	<i>3,46</i>	<i>3,67</i>	<i>3,21</i>	<i>3,59</i>	<i>3,07</i>	<i>3,60</i>	<i>3,29</i>	<i>3,60</i>	<i>3,27</i>

Блок критериев 5. Общая оценка деятельности библиотеки

Оценка посетителями деятельности библиотеки в целом

29) Оценка посетителями критерия «Отзывы экспертов, специалистов, посетителей»: высокая

Таблица 85

Отзывы других посетителей, специалистов о работе этой библиотеки, которые я слышал, в основном хорошие

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%				0,4%
2			1,7%		0,4%
3	41,9%	31,7%	13,3%	8,3%	24,0%
4	51,6%	60,0%	75,0%	88,3%	68,6%
Затруднились ответить	4,8%	8,3%	10,0%	3,3%	6,6%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,51	3,65	3,81	3,91	3,72

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

30) Оценка посетителями критерия «Удовлетворенность посещением библиотеки в целом»: высокая

Таблица 86

Мне нравится приходить в эту библиотеку, я полностью удовлетворен тем, как меня здесь обслуживают

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1	1,6%				0,4%
2		1,7%	3,3%		1,2%
3	21,0%	6,7%	3,3%	16,7%	12,0%
4	77,4%	90,0%	93,3%	83,3%	86,0%
Затруднились ответить		1,7%			0,4%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,74	3,90	3,90	3,83	3,84

Комментарий посетителей к низким оценкам:

СОМБ:

- много минусов и недоработок

31) Оценка посетителями критерия «Количество посетителей в библиотеке»: выше среднего

Таблица 87

Мне кажется, что обычно в библиотеке довольно много посетителей, в нее обращается много людей

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1					
2	8,1%	6,7%	5,0%	10,0%	7,4%
3	46,8%	20,0%	36,7%	35,0%	34,7%
4	45,2%	71,7%	58,3%	53,3%	57,0%
Затруднились ответить		1,7%		1,7%	0,8%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,37	3,66	3,53	3,44	3,50

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

Библиотека им. Белинского:

- могло быть и больше
- немного, но в этом нет вины библиотеки
- посетителей мало, идёт длительный ремонт

СОМБ:

- в будни не так уж и много

Библиотека для слепых:

- в моё посещение было мало читателей

Оценка экспертами деятельности библиотеки в целом

39) Оценка экспертами критерия «Освещение деятельности в СМИ, публикации»: выше средней

Таблица 88

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1					
2	7,7%	18,2%	27,3%	8,3%	14,9%
3	38,5%	36,4%	54,5%	50,0%	44,7%
4	53,8%	45,5%	18,2%	41,7%	40,4%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,46	3,27	2,91	3,33	3,26

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

40) Оценка экспертами критерия «Отзывы критиков, экспертов»: выше средней

Таблица 89

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1					
2	7,7%	18,2%	27,3%	16,7%	17,0%
3	53,8%	36,4%	63,6%	25,0%	44,7%
4	38,5%	45,5%	9,1%	58,3%	38,3%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,31	3,27	2,82	3,42	3,21

41) Оценка экспертами критерия «Посещаемость библиотеки»: выше средней

Таблица

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1				8,3%	2,1%
2	7,7%	18,2%	27,3%		12,8%
3	61,5%	54,5%	72,7%	66,7%	63,8%
4	30,8%	27,3%		25,0%	21,3%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,23	3,09	2,73	3,08	3,04

42) Оценка экспертами критерия «Удовлетворенность посетителей оказанной услугой, соответствие запросу»: выше средней

Таблица 90

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		18,2%	9,1%	8,3%	8,5%
2	7,7%		18,2%	8,3%	8,5%
3	46,2%	45,5%	63,6%	16,7%	42,6%
4	46,2%	36,4%	9,1%	66,7%	40,4%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя*:	3,38	3	2,73	3,42	3,15

* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка библиотеки по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

43) Оценка экспертами критерия «Возможность оставлять отзывы»: выше средней

Таблица 91

	Библиотека				По массиву в целом:
	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	
1		9,1%		8,3%	4,3%
2	7,7%		18,2%	8,3%	8,5%
3	38,5%	36,4%	45,5%	25,0%	36,2%
4	53,8%	54,5%	36,4%	58,3%	51,1%
Итого:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Средняя:	3,46	3,36	3,18	3,33	3,34

Выводы по блоку «Общая оценка деятельности библиотеки»

График 10

Сводный график оценки посетителями областных библиотек параметров общей оценки деятельности библиотеки

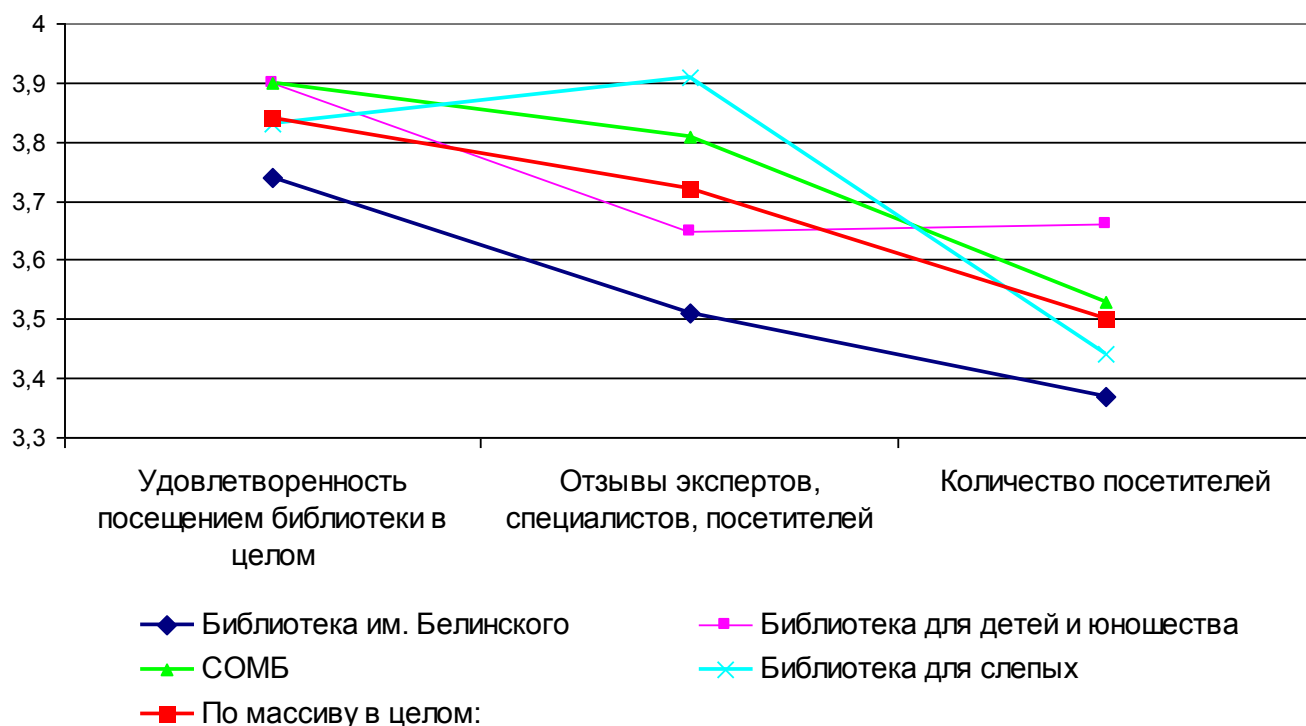
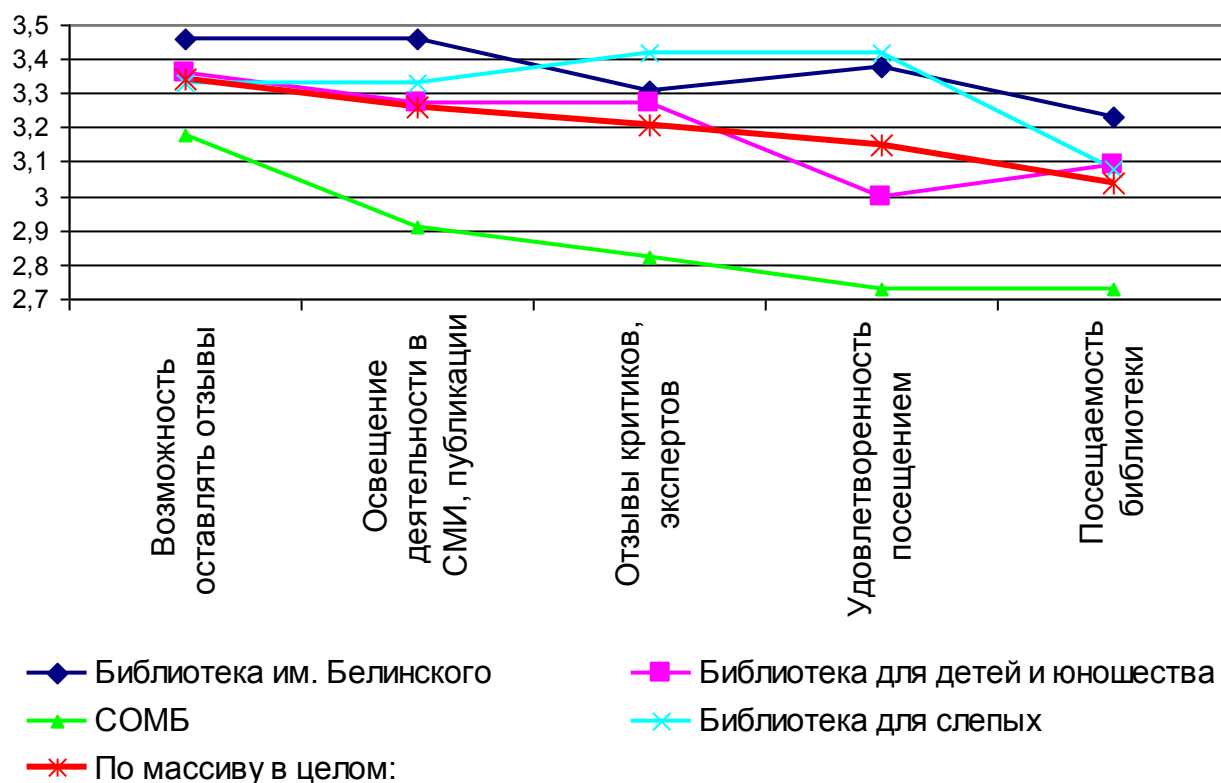


График 11

Сводный график оценки экспертами параметров общей оценки деятельности библиотеки



Посетители:

1. Уровень общей оценки посетителями деятельности областных библиотек – высокий, находится в значениях 3,4-3,9 из 4 возможных баллов.
2. 98% опрошенных уходят из библиотеки в той или иной мере удовлетворённые результатами (86% полностью удовлетворены результатами, ещё 12% – скорее удовлетворены).
3. От окружающих людей, других посетителей, специалистов читатели библиотек слышат преимущественно положительные отзывы (88%). Только 1% сталкивался с негативными высказываниями.
4. Читатели отмечают, что библиотеки посещаются достаточным числом людей, однако нельзя говорить о том, что они всегда заполнены (некоторые отмечали уменьшение числа читателей).
5. Сохраняется тенденция более низких оценок со стороны читателей библиотеки им. Белинского.

Эксперты:

1. Уровень оценки экспертами деятельности областных библиотек – выше среднего для библиотеки им. Белинского, детско-юношеской и библиотеки для слепых (значения 3,0-3,5 из 4 возможных баллов); средний для Межнациональной библиотеки (значения 2,7-3,1 баллов).
2. Эксперты считают, что по всем показателям СОМБ имеет более низкие показатели в данном блоке критериев. Их оценки значительно ниже мнения посетителей данной библиотеки.
3. Библиотеки, по мнению экспертов, имеют достаточно позитивный образ среди критиков, посетителей, в СМИ.
4. Сохраняется тенденция более низких оценок со стороны экспертов.

Таблица 92

Сводная таблица оценки посетителями областных библиотек параметров общей оценки деятельности библиотеки

	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	По массиву в целом:
Удовлетворенность посещением библиотеки в целом	3,74	3,90	3,90	3,83	3,84
Отзывы экспертов, специалистов, посетителей	3,51	3,65	3,81	3,91	3,72
Количество посетителей в библиотеке	3,37	3,66	3,53	3,44	3,50
Обобщенная оценка читателей в целом по блоку:	3,54	3,74	3,75	3,73	3,69

Таблица 93

Сводная таблица оценки экспертами параметров общей оценки деятельности библиотеки

	Библиотека им. Белинского	Библиотека для детей и юношества	СОМБ	Библиотека для слепых	По массиву в целом:
Возможность оставлять отзывы	3,46	3,36	3,18	3,33	3,34
Освещение деятельности в СМИ, публикации	3,46	3,27	2,91	3,33	3,26
Отзывы критиков, экспертов	3,31	3,27	2,82	3,42	3,21
Удовлетворенность посетителей оказанной услугой, соответствие запросу	3,38	3,00	2,73	3,42	3,15
Посещаемость библиотеки	3,23	3,09	2,73	3,08	3,04
Обобщенная оценка экспертов в целом по блоку:	3,37	3,20	2,87	3,32	3,20

**Сводная таблица оценки читателями и экспертами параметров общей оценки
деятельности библиотек**

	Библиотека им. Белинского		Библиотека для детей и юношества		СОМБ		Библиотека для слепых		По массиву в целом:	
	Чит	Эксп	Чит	Эксп	Чит	Эксп	Чит	Эксп	Чит	Эксп
Возможность оставлять отзывы	-	3,46	-	3,36	-	3,18	-	3,33	-	3,34
Освещение деятельности в СМИ, публикации	-	3,46	-	3,27	-	2,91	-	3,33	-	3,26
Отзывы (читателей, критиков, экспертов)	3,51	3,31	3,65	3,27	3,81	2,82	3,91	3,42	3,72	3,21
Удовлетворенность посетителей оказанной услугой, соответствие запросу	3,74	3,38	3,90	3,00	3,90	2,73	3,83	3,42	3,84	3,15
Посещаемость библиотеки	3,37	3,23	3,66	3,09	3,53	2,73	3,44	3,08	3,50	3,04
Обобщенная оценка в целом по блоку:	3,54	3,37	3,74	3,20	3,75	2,87	3,73	3,32	3,69	3,20

Раздел 3. СРАВНЕНИЕ ОЦЕНОК ПО БЛОКАМ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

График 12

Сводный график средних оценок посетителей по блокам

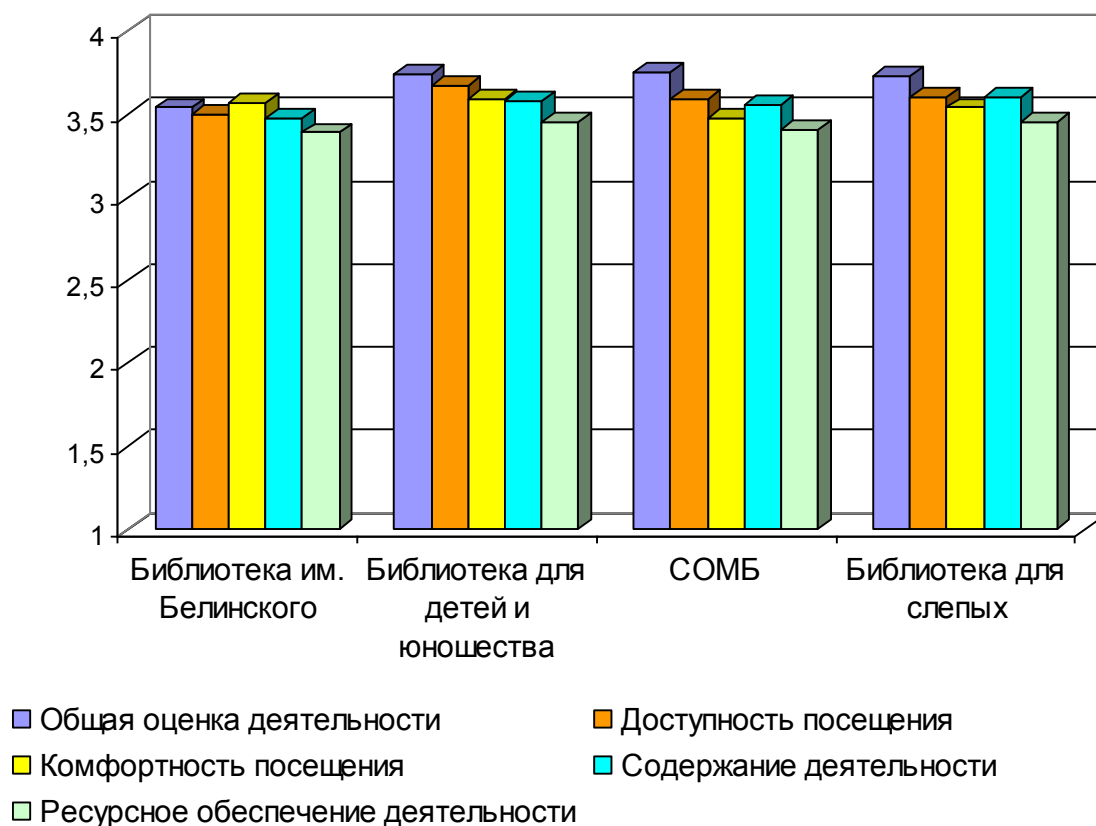
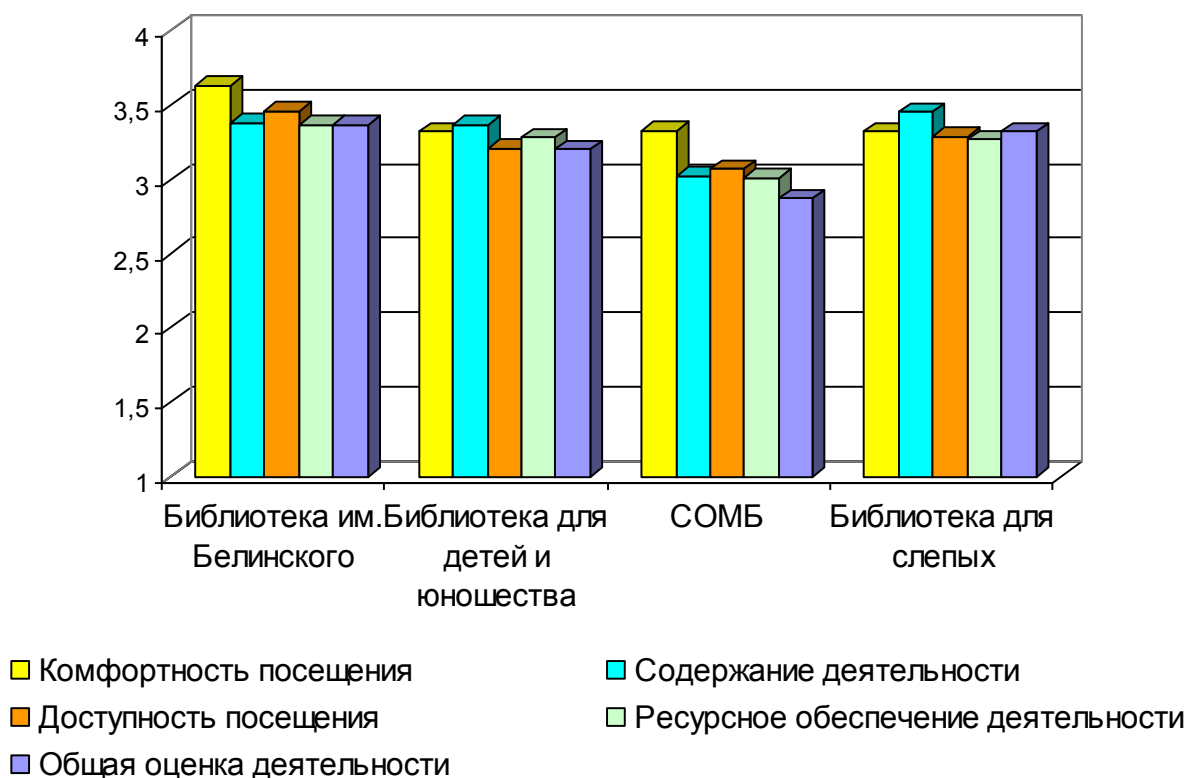


График 13

Сводный график средних оценок экспертов по блокам



Посетители:

1. Итоговые средние оценки по библиотекам высокие и достаточно близки друг другу. По трём библиотекам они находятся в диапазоне 3,56-3,61. По библиотеке им. Белинского средние оценки несколько ниже (3,50) в связи с более низкими оценками посетителей этой библиотеки по большинству показателей (при этом все показатели остаются на уровне выше среднего или высоком). Эта незначительная заниженность хорошо видна при сравнении значений: в Белинке читатели лучше всего оценили блок по комфортности (первый ранг, средняя оценка 3,57), при этом лучшие показатели (первые ранги) по другим библиотекам имеют оценку 3,73-3,75.
2. Оценки всех категорий высокие, их различия находятся достаточно в узком диапазоне, что говорит о высокой оценке посетителями библиотек как отдельных составляющих их деятельности, так и общего впечатления от посещения данных учреждений. Таким образом, **фактор библиотеки является незначимым**: т.е. одни и те же параметры посетители разных библиотек оценивают очень близко. В этой связи говорить о лидерстве или отставании тех или иных составляющих качества работы библиотеки можно достаточно условно.
3. Самые высокие оценки получены по показателю общей удовлетворенности посещением и общего мнения о библиотеке, что говорит об устойчивом позитивном впечатлении, хорошем эмоциональном отклике от посещения библиотеки. Следует предположить, что даже в случае возникновения незначительных проблем, они не способны существенно изменить положительное отношение к библиотекам.
4. Ожидаемо, что во всех библиотеках из 5 групп показателей более низкие оценки, по сравнению с другими, получены по блоку «ресурсное обеспечение деятельности» (сниженные оценки фонда оцифрованных документов, сайта, услуг доступа к Интернет).

Эксперты:

1. Большинство критериев оценены экспертами на уровне выше среднего.
2. По всем группам критериев (блокам) наиболее высокие оценки эксперты выставили библиотеке им. Белинского (по отдельным критериям могли быть лучше оценены другие библиотеки). Межнациональная библиотека имеет по четырём блокам критериев показатели более низкие, чем остальные библиотеки.
3. Лидером по оценкам экспертов является блок, связанный с комфортностью посещения библиотек.
4. Как и посетители, эксперты видят недостатки в ресурсном обеспечении деятельности библиотек.
5. Блок, лидирующий у посетителей – общая оценка деятельности библиотек (общая удовлетворенность, отзывы других людей) у экспертов оказался на последнем месте, в то время как занял первое место у посетителей. Возможно, профессиональный и более рационализированный подход при оценивании со стороны экспертов («соответствует») не совпадает с более эмоциональным подходом читателей, основанном на «впечатлении» («нравится»).
6. В целом по всем критериям и блокам эксперты ставят оценки несколько ниже, чем посетители.

Таблица 95

Сводная таблица средних оценок посетителей по блокам

	Библиотека им. Белинского		Библиотека для детей и юношества		СОМБ		Библиотека для слепых		По массиву в целом:	
	Средняя	Ранг	Средняя	Ранг	Средняя	Ранг	Средняя	Ранг	Средняя	Ранг
Общая оценка деятельности библиотеки	3,54	2	3,74	1	3,75	1	3,73	1	3,69	1
Доступность посещения библиотеки	3,50	3	3,67	2	3,59	2	3,60	2,5	3,60	2
Комфортность получения библиотечной услуги	3,57	1	3,59	3	3,48	4	3,54	4	3,56	3
Содержание деятельности библиотеки	3,48	4	3,58	4	3,56	3	3,60	2,5	3,55	4
Ресурсное обеспечение деятельности библиотеки	3,39	5	3,45	5	3,41	5	3,45	5	3,43	5
ПО БИБЛИОТЕКЕ В ЦЕЛОМ:	3,50		3,61		3,56		3,58		3,57	

Таблица 96

Сводная таблица средних оценок экспертов по блокам

	Библиотека им. Белинского		Библиотека для детей и юношества		СОМБ		Библиотека для слепых		По массиву в целом:	
	Средняя	Ранг	Средняя	Ранг	Средняя	Ранг	Средняя	Ранг	Средняя	Ранг
Комфортность получения библиотечной услуги	3,63	1	3,32	2	3,33	1	3,32	2,5	3,36	1
Содержание деятельности библиотеки	3,38	3	3,37	1	3,02	3	3,45	1	3,31	2
Доступность посещения библиотеки	3,46	2	3,21	4	3,07	2	3,29	4	3,27	3
Ресурсное обеспечение деятельности библиотеки	3,37	4,5	3,28	3	3,01	4	3,27	5	3,24	4
Общая оценка деятельности библиотеки	3,37	4,5	3,20	5	2,87	5	3,32	2,5	3,20	5
ПО БИБЛИОТЕКЕ В ЦЕЛОМ:	3,44		3,28		3,06		3,33		3,28	

Раздел 4. РЕЙТИНГ БИБЛИОТЕК

На основании экспертного опроса, проведенного в 2013 г., каждой группе показателей (блоку) присвоен «*коэффициент значимости блока*». Коэффициент значимости блока показывает вес каждой группы показателей в итоговой оценке качества работы учреждений культуры. Группы категории проранжированы, наиболее значимой группе факторов присвоено значения «1», наименее важной – 0,6.

Группа показателей (блок)	Коэффициент значимости в категории «эксперты»	Коэффициент значимости в категории «посетители»
Содержание деятельности библиотеки	1	0,9
Ресурсное обеспечение деятельности библиотеки	0,8	0,7
Комфортность получения библиотечной услуги	0,7	0,8
Доступность посещения библиотеки	0,6	0,6
Общая оценка деятельности библиотеки	0,9	1

Коэффициент значимости критерия показывает вес каждого показателя внутри своей группы (блока). Коэффициент зависит от оценки значимости, важности данной критерия при оценке качества работы библиотек (выставлен экспертами в ходе экспертных интервью). Коэффициенты могут повторяться, если критерии имеют равносильное влияние.

Таблица 97

Таблица критериев и коэффициентов значимости для экспертов

	Критерии	Коэффициент значимости критерия
	<i>Содержание (коэффициент значимости блока - 1)</i>	
1.	Соответствие содержания услуги стандартам	0,7
2.	Пополнение и оборачиваемость библиотечного фонда	0,9
3.	Оперативность обновления фонда	0,8
4.	Качество фонда с точки зрения универсальности, функциональности, актуальности	1
5.	Качество, удобство справочно-поискового аппарата, в т.ч. электронного каталога	1
6.	Библиотечная компетентность персонала (знание фонда, справочно-поискового аппарата, консультирование)	1
7.	Компетентность персонала по современному литературному процессу (знание издательств, рейтинга авторов, книг, рекомендации)	1
8.	Повышение квалификации сотрудниками	1
9.	Удовлетворенность сотрудников трудом, перспективами роста, условиями творческой самореализации	0,9
10.	Научная и методическая работа сотрудников: доклады, статьи, бюллетени (в т.ч. в электронном виде), обобщение и передача опыта	0,7

11.	Организация и участие в выставочных проектах, выставках	0,8
12.	Проведение фестивалей, конкурсов, конференций и т.п.	0,7
13.	Информационно-образовательная (просветительская) работа (лекционное, справочно-информационное, консультативное обслуживание)	0,9
14.	Инициативность в работе (инициативные проекты, программы, методы, контакты)	1
15.	Систематичность, плановость взаимодействия с авторами, издателями, творческими литературными объединениями и т.д.	0,6
16.	Результативность участия в конкурсах, получение грантов, премий и т.п.	0,9
17.	Освоение и внедрение инновационных методов работы	0,9
18.	Новые формы внебиблиотечной работы (клубы и т.д.)	1
19.	Пролонгированное сопровождение читателей, удержание читателей	0,7
Ресурсное обеспечение (коэффициент значимости блока - 0,8)		
20.	Наличие электронных ресурсов (АИС - автоматизированных информационных систем, баз данных) для персонала	0,8
21.	Количество записей в электронном каталоге	0,8
22.	Объем фонда оцифрованных документов (полнотекстовые и графические форматы)	0,7
23.	Наличие в учреждении доступа к внешним информационно-библиотечным ресурсам (Книгафонд, IQlib, Университетская книга On-line, Инфра-М и др.)	0,7
24.	Удобство, обновляемость, функциональность сайта	0,9
25.	Предоставление электронных услуг через собственное Интернет-представительство библиотеки (сайт, портал)/ либо через другие сайты	0,8
26.	Предоставление посетителям библиотеки мобильного доступа в Интернет	0,9
Комфортность (коэффициент значимости блока - 0,7)		
27.	Техническая оснащенность (наличие современного оборудования - компьютеров, мультимедийных устройств, проекторов и т.п.)	0,9
28.	Комфортность условий в общем помещении (холлы, коридоры, туалеты): чистота, освещенность, отопление, свежесть воздуха, просторность и т.п.	0,7
29.	Комфортность условий в читальном зале: удобство стульев, столов, их расстановки, свежесть воздуха, чистота	0,7
30.	Наличие гардероба	0,5
31.	Наличие буфета	0,5
32.	Эстетическое оформление помещения	0,7
33.	Отношение персонала к посетителю (вежливость, тактичность, отзывчивость и т.п.)	1
34.	Оперативность выполнения библиотечной услуги	1
Доступность (коэффициент значимости блока - 0,6)		
35.	Доступность информации об учреждении, графике работы, услугах и т.д.	0,9
36.	Удобный график работы	0,9
37.	Территориальная доступность (удобство расположения, транспорт)	0,6
38.	Наличие специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями	0,6
Оценка деятельности (коэффициент значимости блока - 0,9)		
39.	Освещение деятельности в СМИ, публикации	0,9
40.	Отзывы критиков, экспертов	0,7
41.	Посещаемость библиотеки	0,7
42.	Удовлетворенность посетителей оказанной услугой, соответствие запросу	1
43.	Возможность оставлять отзывы	0,7

Таблица критериев и коэффициентов значимости для посетителей

	Критерии	Коэффициент значимости критерия
	Содержание (коэффициент значимости блока - 0,9)	
1.	Консультирование, помощь библиотекаря в работе со справочно-поисковым аппаратом, фондом	0,9
2.	Консультирование, рекомендации библиотекаря в подборе книг, статей	0,9
3.	Качество библиотечного фонда, соответствие запросам читателя (универсальность, функциональность, актуальность)	1
4.	Оперативность обновления фонда	0,8
5.	Качество, удобство справочно-поискового аппарата, в т.ч. электронного каталога	0,9
6.	Удовлетворенность посетителей выполнением запроса	1
7.	Проведение читательских конференций, встреч с авторами, фестивалей, конкурсов	0,5
8.	Наличие выставок	0,5
9.	Формы внебиблиотечной работы (клубы по интересам, мастер-классы и т.д.)	0,5
10.	Наличие новаций	0,6
11.	Дополнительные услуги (ксерокопирование, сканирование и т.п.)	0,5
	Ресурсное обеспечение (коэффициент значимости блока - 0,7)	
12.	Объем фонда оцифрованных документов (полнотекстовые и графические форматы)	0,5
13.	Наличие в учреждении доступа к внешним информационно-библиотечным ресурсам (Книгафонд, IQlib, Университетская книга On-line, Инфра-М и др.)	0,6
14.	Удобство, обновляемость, функциональность сайта	0,9
15.	Предоставление электронных услуг через собственное Интернет-представительство библиотеки (сайт, портал)/ либо через другие сайты	0,7
16.	Предоставление посетителям библиотеки мобильного доступа в Интернет	0,9
	Комфортность (коэффициент значимости блока - 0,8)	
17.	Техническая оснащенность (наличие современного оборудования - компьютеров, мультимедийных устройств, проекторов и т.п.)	0,9
18.	Комфортность условий в общем помещении (холлы, коридоры, туалеты): чистота, освещенность, отопление, свежесть воздуха, просторность и т.п.	0,9
19.	Комфортность условий в читальном зале: удобство стульев, столов, их расстановки, свежесть воздуха, чистота	0,9
20.	Наличие гардероба	0,6
21.	Наличие буфета	0,5
22.	Эстетическое оформление помещения	0,7
23.	Отношение персонала к посетителю (вежливость, тактичность, отзывчивость и т.п.)	1
24.	Оперативность выполнения библиотечной услуги	1
	Доступность (коэффициент значимости блока - 0,6)	
25.	Доступность информации об учреждении, графике работы, услугах и т.д.	0,9
26.	Удобный график работы	1
27.	Территориальная доступность (удобство расположения, транспорт)	0,7
28.	Наличие специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями	0,7
	Оценка деятельности (коэффициент значимости блока - 1)	
29.	Отзывы экспертов, специалистов, посетителей	0,4
30.	Удовлетворенность посещением библиотеки в целом	1
31.	Количество посетителей в библиотеке	0,4

Рейтинг библиотеки рассчитывается как **сумма средних оценок информантов по всем критериям, взвешенных с учетом коэффициентов значимости критериев и категорий.**

Пример расчёта:

Блок 5. Оценка деятельности библиотеки в целом (коэффициент значимости блока - 1)	Коэффициент значимости критерия	Средняя оценка критерия посетителями Белинки	Взвешенное значение критерия
Отзывы экспертов, специалистов, посетителей	0,4	3,51	1,404
Удовлетворенность посещением библиотеки в целом	1	3,74	3,74
Количество посетителей в библиотеке	0,4	3,37	1,348
Сумма взвешенных оценок по блоку:			6,492

Максимальный рейтинг (по всем критериям поставлена оценка «4») может составлять:

- по оценкам читателей – 75,16 баллов,
- по оценкам экспертов – 122,32 балла.

Поскольку при расчете рейтингов берётся сумма *средних* оценок, это позволяет избежать влияния ответов «затрудняюсь ответить» (0 баллов) на итоговый рейтинг библиотеки.

По итогам независимой оценки качества работы библиотек со стороны посетителей рейтинг библиотек имеет очень близкие показатели и статистически незначимые отличия.

Таблица 99

Рейтинг библиотек в оценках посетителей

	Рейтинг библиотеки	В т.ч.:				
		Содержание деятельности	Ресурсное обеспечение деятельности	Комфортность получения услуги	Доступность посещения	Общая оценка деятельности
Библиотека для детей и юношества	68,02	26,17	8,70	19,00	7,32	6,82
Библиотека для слепых	67,57	25,98	8,66	18,95	7,20	6,78
СОМБ	67,37	25,99	8,65	18,70	7,19	6,84
Библиотека им. Белинского	66,06	25,29	8,56	18,78	6,95	6,49

По итогам независимой оценки качества работы библиотек со стороны экспертов три библиотеки имеют достаточно близкие показатели и есть некоторое отставание в рейтинге СОМБ.

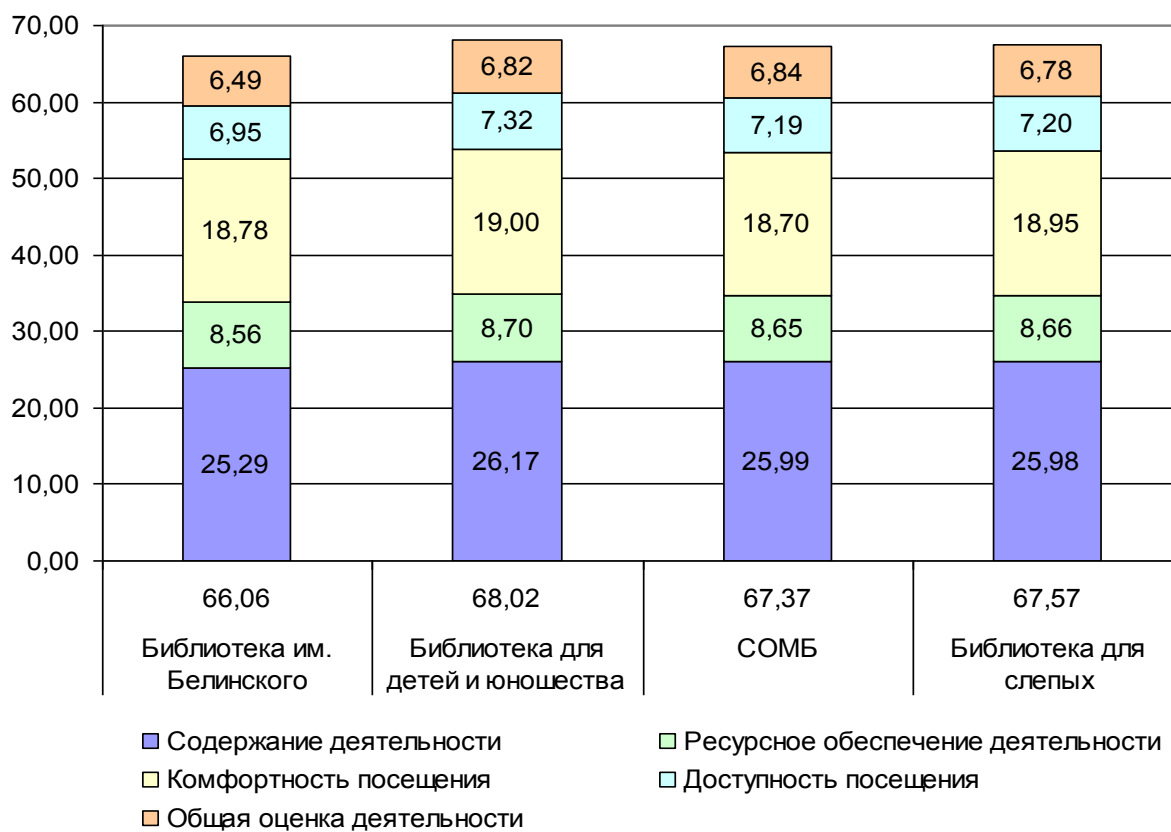
Подобная ситуация по показателям библиотек сохраняется и при сопоставлении групп показателей (различия в суммах по блокам не превышают 1 балла из 72 возможных).

Таблица 100

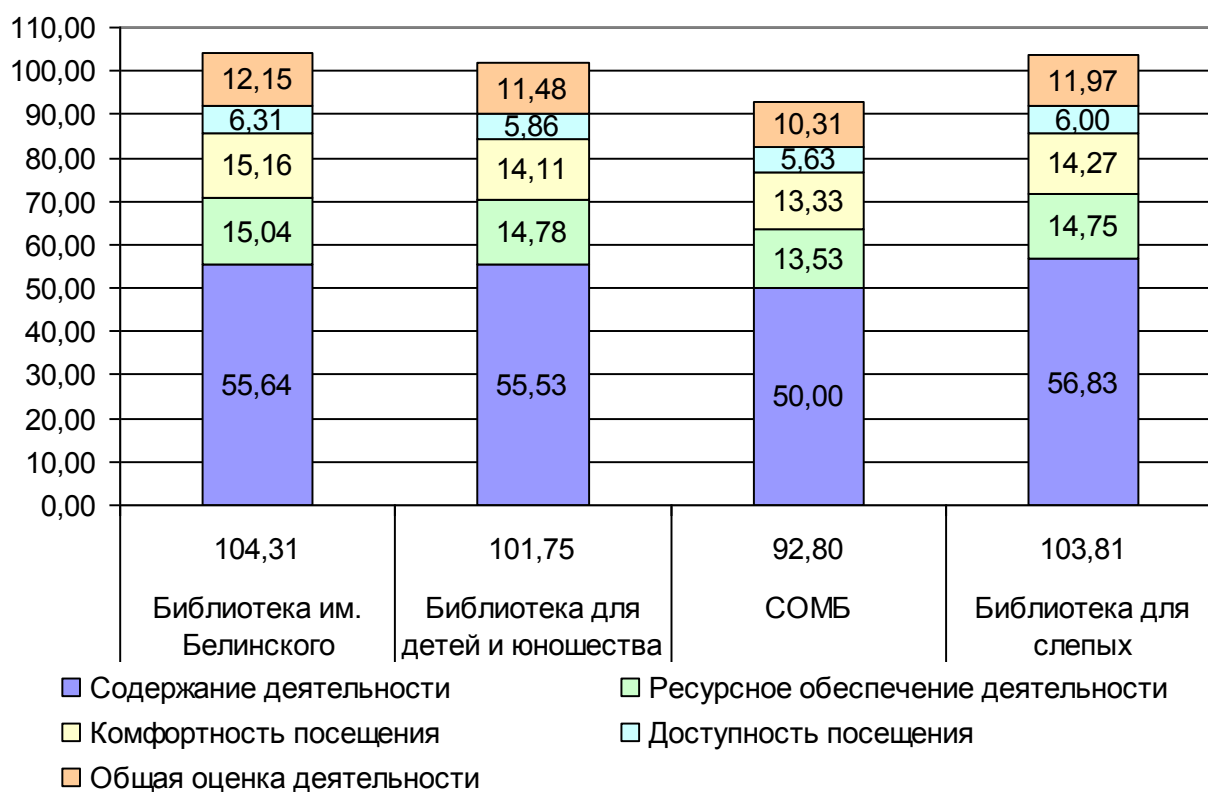
Рейтинг библиотек в оценках экспертов

	Рейтинг библиотеки	В т.ч.:				
		Содержание деятельности	Ресурсное обеспечение деятельности	Комфортность получения услуги	Доступность посещения	Общая оценка деятельности
Библиотека им. Белинского	104,31	55,64	15,04	15,16	6,31	12,15
Библиотека для слепых	103,81	56,83	14,75	14,27	6,00	11,97
Библиотека для детей и юношества	101,75	55,53	14,78	14,11	5,86	11,48
СОМБ	92,80	50,00	13,53	13,33	5,63	10,31

**Рейтинг библиотек в оценках посетителей
(взвешенные оценки)**



**Рейтинг библиотек в оценках экспертов
(взвешенные оценки)**



1. По результатам оценивания **экспертами** первое место у библиотеки им. Белинского, библиотека для слепых вновь на втором месте, далее библиотека для детей и юношества, и на последнем месте Межнациональная библиотека.
2. Достаточно условно можно говорить о том, что первое место в оценках **посетителей** заняла библиотека для детей и юношества, далее – библиотека для слепых, Межнациональная библиотека, и завершает рейтинг библиотека им. Белинского.
3. 80% посетителей библиотек при оценивании набрали *60 взвешенных баллов и выше*. Можно считать, что именно этот показатель оценивания может быть рассмотрен как *желательная норма*, которой должны достигать библиотеки при оценивании качества их работы со стороны читателей.
4. Объяснить некоторое занижение оценок со стороны читателей библиотеки им. Белинского можно следующим образом:
 - Контингент посетителей данной библиотеки имеет социо-культурные особенности, связанные с более глубоким интересом к научной литературе, специализированным знаниям, образованию и самообразованию в целом.
 - Читатели данной библиотеки имеют более узкие запросы, приходят с чётко сформированным запросом, который не может быть заменён при отсутствии книги на что-то другое, как часто бывает у читателей других библиотек.
 - Уровень требований к качеству библиотечных услуг у читателей данной библиотеки может быть выше в силу большего опыта и частоты посещения других библиотек (вузовских, районных, федеральных и т.п.).
 - У читателей высокие требования к издательским новинкам, актуальна и востребована информационная продукция, изданная в последнее время
 - В здании библиотеки длительное время продолжается ремонт, что создает как затруднения в самом посещении, так и ограничивает возможности выдачи литературы.
 - Среди читателей библиотек им. Белинского значительную часть составляет категория эпизодических и случайных посетителей (47%), оценки которых

по многим показателям несколько ниже, чем оценки постоянных читателей и тех, кто пришёл сюда в первый раз. Для других библиотек эта разница в оценках выражена гораздо меньше или совсем отсутствует (например, в библиотеке для слепых).

Таблица 101

Сравнение оценок различных категорий посетителей библиотеки им. Белинского

	Категория читателей			
	Пост	Эпиз	Случ	Первый раз
Консультирование, помощь библиотекаря в работе со справочно-поисковым аппаратом, фондом	3,84	3,58	3,33	4,00
Консультирование библиотекаря в подборе книг, статей	3,83	3,62	3,00	4,00
Качество библиотечного фонда, соответствие запросам читателя	3,62	3,08	2,67	3,43
Оперативность обновления фонда	3,58	3,12	3,00	3,14
Качество, удобство справочно-поискового аппарата	3,72	3,31	2,33	3,43
Удовлетворенность посетителей выполнением запроса	3,42	3,19	2,33	3,33
Проведение читательских конференций, встреч с авторами, конкурсов	3,75	3,38	3,67	3,71
Наличие выставок	3,69	3,46	3,67	3,71
Формы внебиблиотечной работы	3,48	3,25	4,00	3,50
Наличие новаций	3,48	3,30	2,67	3,43
Дополнительные услуги (ксерокопирование, сканирование и т.п.)	3,64	3,50	3,00	3,43
Объем фонда оцифрованных документов	3,70	3,04	2,67	3,57
Наличие доступа к внешним информационно-библиотечным ресурсам	3,75	3,27	3,00	3,50
Удобство, обновляемость, функциональность сайта	3,74	3,12	2,00	3,43
Предоставление электронных услуг через собственное Интернет-представительство библиотеки (сайт, портал)	3,39	2,95	2,67	3,33
Предоставление посетителям библиотеки доступа в Интернет	3,83	3,36	3,00	3,71
Техническая оснащенность	3,84	3,46	3,33	3,71
Комфортность условий в общем помещении (холлы, коридоры, туалет)	3,73	3,60	3,00	3,86
Комфортность условий в читальном зале	3,85	3,54	3,00	3,71
Наличие гардероба	3,88	3,68	3,33	3,86
Наличие буфета	3,00	2,55	3,00	3,00
Эстетическое оформление помещения	3,62	3,54	3,33	4,00
Отношение персонала к посетителю	3,88	3,69	3,33	3,86
Оперативность выполнения библиотечной услуги	3,81	3,46	3,00	4,00
Доступность информации об учреждении, графике работы, услугах	3,88	3,54	2,67	3,57
Удобный график работы	3,73	3,50	2,67	3,29
Территориальная доступность	3,88	3,38	3,33	3,71
Наличие приспособлений для людей с ограниченными возможностями	3,38	2,90	3,33	3,33
Отзывы экспертов, специалистов, посетителей	3,68	3,38	3,00	3,57
Удовлетворенность посещением библиотеки в целом	3,88	3,73	3,00	3,57
Количество посетителей в библиотеке	3,50	3,19	3,33	3,57

Раздел 5. Влияние социально-демографических факторов на оценки посетителей качества работы библиотек

В целом можно говорить о том, что значимого влияния социально-демографических характеристик на оценки посетителей библиотек не наблюдается.

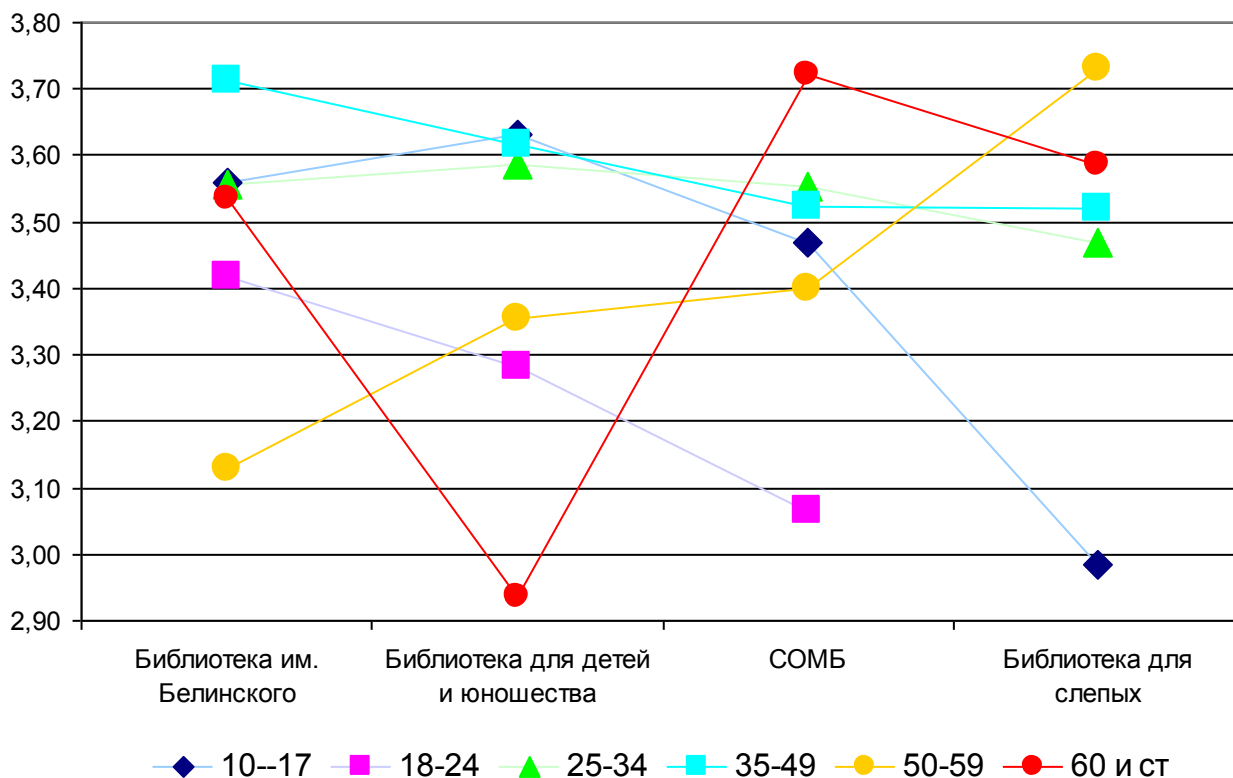
1. Возраст

Возраст не имеет однонаправленной связи с теми оценками, которые ставят посетители библиотек. Какой-то показатель может иметь абсолютно одинаковую оценку у людей разного возраста, а какой-то – различную.

- В целом, наиболее позитивно настроены люди среднего возраста (25-49 лет)
- Мнение старшего поколения зависит от библиотек (они ставят высокие оценки библиотеке для слепых, но несколько хуже чувствуют себя в Белинке и детско-юношеской библиотеке).
- Молодое поколение часто оказывается наиболее критичным.

График 16

Влияние возраст на среднюю оценку библиотеки



2. Пол

Пол посетителей также не имеет однозначного влияния на оценки. По некоторым критериям влияния пола нет совсем, иногда можно видеть определенные различия.

- Например, по критерию «удовлетворенность фондом» («всегда ухожу из библиотеки, получив нужную книгу, информацию») у женщин оценки выше, за исключением Белинки – здесь оценки выше у мужчин.

3. Образование

Уровень образования читателей также не связан с оценками. Во всех библиотеках высокая доля людей с высшим образованием, а также учащихся и студентов, что создает определенное ядро и сильно выравнивает оценки. На оценку, скорее, влияет не уровень образование, а читательский интерес к каким-либо узким, специализированным темам и проблемам.

4. Доход

В основном посетители библиотек принадлежат к средним слоям населения. Наличие более высокого дохода может определять требования, связанные с парковками, а также пожелания более расширенного графика работы в связи с более высокой занятостью.

5. Категория посетителей

Этот фактор может достаточно сильно влиять на оценки. Постоянные посетители, как правило, имеют более положительное мнение, что зачастую может быть связано не с самим качеством работы библиотеки, а с некоторыми затруднениями при редком посещении библиотеки и не знании нюансов получения данной услуги.

- Так, например, при оценке сайта у постоянных посетителей меньше число затруднившихся и более высокие оценки функциональности сайта. Они уже научились искать нужную информацию, освоили данный ресурс. Значит, если посещать сайт первый раз, то первоначально ориентироваться бывает сложно.