АКДБ им.Н.К.Крупской

Полученные результаты позволяют сделать следующие выводы:

- Большинство читателей АКДБ – дети; преобладают девочки.
- Большинство опрошенных читателей учащиеся школ.
- Большинство опрошенных читателей посещают библиотеку каждый месяц, большинство отмечают любовь к чтению, 11% интересно на мероприятиях.
- Для большинства читателей график работы удобен.
- Доступность для лиц с ограниченными возможностями отмечает 77,7% опрошенных; нет – 11%. 11% затруднились ответить, поскольку сами, очевидно, не имеют такой потребности.
- Сервисными услугами пользуются чуть больше половины опрошенных, самыми популярными являются ксерокопирование, сканирование и интернет-услуги. Большинство довольны качеством услуг. Стоимость устраивает почти половину, многие затруднились ответить. На данный момент библиотека не оказывает сервисных услуг в связи с изменением статуса (казенное учреждение).
- Получали все издания (или информацию) большинство читателей.
- Предпочитают находить информацию абсолютное большинство опрошенных (88%) по Интернету, по электронному каталогу – 11%.
- Большая часть опрошенных (66,6%) пользовались БИС и БД.
- Большинство опрошенных полностью или частично довольны качеством услуг.
- Комфортно в библиотеке большинству – около 80% читателей.
- Здание: оптимальное состояние отмечает треть опрошенных, считают необходимым ремонт -11% читателей; внутреннее оформление полностью или частично нравится большинству опрошенных.
- В то же время температурный режим устраивает 44,4% читателей; зимой холодно, летом душно, жарко – 33,3%.
- К туалетам и к гардеробу, в принципе, претензий нет. 22,2% опрошенных отметили, что можно улучшить.
- Претензий по пользованию мобильной связью у читателей нет.
- Качества сотрудников: опрошенные отмечают доброжелательность, вежливость, компетентность и профессионализм, внимательность сотрудников.
- Книгой отзывов опрошенные читатели не пользовались. Вообще ее не видели – 88%. Возможно, это связано с детским возрастом читателей.

- Источники информации о библиотеке: от родственников, знакомых – 77,7% и на сайте – 33,3%.
- Мероприятия в библиотеке посещает около трети читателей, но чаще – редко, не посещает – больше половины опрошенных (здесь явно прослеживается субъективность полученных ответов, т.к. опрошенные читатели – подростки, которые реже ходят в библиотеку вообще, и как правило, делают это самостоятельно, тогда как мероприятия в библиотеке в большем количестве случаев организованно посещают более младшие дети); среди понравившихся, респонденты выделили Библионочь (почти треть опрошенных), встречу с детской писательницей В.А.Новичихиной (11%); «Вечный огонь» (11%); «Летнее путешествие с книгой» (11%).
- Предложения по улучшению: не высказано.

АКДБ им. Н.К.Крупской

Всего было опрошено 39 читателей. Из них – мальчиков – 33,3%; девочек – 66,6%.

(В связи с особенностями разработанного опросника, он не подходит для читателей младшего детского возраста. В период проведения опроса в библиотеке проводились мероприятия для воспитанников детских садов (около 60 детей), но опросить их по данным вопросам было невозможно).

Возраст – 10-13 лет – 66,6%; 14 лет – 11%; старше – 22,2%.

Образование – учеба в средней школе – большинство читателей; среднее специальное – 1%; высшее – 1%.

Посещаемость – каждый месяц – 77,7%; несколько раз в год – 22,2%.

Цель посещений: любят читать – 77,7%; необходимо по работе – 1%; интересно участвовать в мероприятиях – 11%; сопровождаю ребенка – 1%.

Удобство графика работы: да – 88,8%; нет – 11%.

Доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья: да – 77,7%; нет – 11%; затрудняюсь ответить – 11%.

Сервисные услуги (пользовались): ксерокопирование – 33,3%; сканирование – 33,3%; интернет-услуги – 22,2%; не пользуются – 44,4%.

Довольны услугой: да – 55,5%; в основном да – 22,2%; затрудняюсь ответить – 11%.

Стоимость услуг: устраивают - 44,4%; затрудняюсь ответить – 55,5%.

Получали все издания или информацию: да – 44,4%; да, но с течением времени – 33,3%; нет – 22,2%.

Как предпочитают находить информацию: по электронному каталогу – 11%; в Интернете – 88,8%.

Пользовались БИС, БД: да - 66,6%; нет – 44,4%.

Соответствие мероприятия(услуги) возрасту и предпочтениям: да – 66,6%; частично – 33,3%.

Комфортность: да – 55,5%; частично – 33,3%; нет – 11%.

Характеристики здания: необходим кп.ремонт/реконструкция – 11%; косметич.ремонт – 11%; оптимальное состояние – 33,3%; затрудняются ответить – 44,4%.

Внутренее оформление: нравится – 66,6%; частично – 33,3%.

Температурный режим: устраивает – 44,4%; душно, жарко – 6,6%; холодно – 33,3%.

Состояние туалетов: нет претензий – 66,6%; можно улучшить – 11%; не был – 22,2%.
Гардероб: удовлетворительно – 66,6%; частично – 11%; нет – 22,2%.
Пользование моб.телефоном: предупредили, что пользоваться нельзя – 33,3%; пользовался в дозволяемом месте – 33,3%; без ограничений – 33,3%.
Качества сотрудников: доброжелательность, вежливость – 55,5%; компетентность и профессионализм – 22,2%; внимательность – 33,3%; культурное обращение – 22,2%; равнодушие – 11%.
Книга отзывов: видел, не пользовался – 22,2%; не видел – 88,8%.
Источники информирования о библиотеке: - от родствен./знакомых – 77,7%; сайт – 33,3%.
Мероприятия: посещаю, часто – 11%; редко – 22,2%; не посещаю – 66,6%.
Оценка мероприятий: высоко – 22,2%; хорошо – 11%; затрудняются ответить – 55,5%.
Мероприятие, вызвавшее интерес: Библионочь (22,2%), встреча с детской писательницей В.А.Новичихиной (11%); «Вечный огонь» (11%); «Летнее путешествие с книгой» (11%).
Не понравилось в орг.меропр-я: 0.
Предложения по улучшению: нет.

Экспертиза АКДБ им.Н.К.Крупской показала следующее:
Доступность отмечена по всем критериям группы (доступность учреждений для лиц с ограниченными возможностями (наличие пандусов и т.д.); доступность учреждений по режиму работы; доступность информации об услугах и порядке их оказания (доска объявлений, сайт); доступность информации о результатах деятельности, отчетов); кроме пятого - доступность цен по предлагаемым услугам учреждений.
В связи с изменением статуса библиотеки платные услуги в настоящий момент не оказываются.
Комфортность отмечена по всем критериям группы (комфортность условий получения услуги (наличие необходимой мебели и технического оснащения); безопасность здания; внутреннее оформление помещения; удовлетворительное состояние туалетных комнат, наличие питьевой воды, наличие гардероба; наличие средств связи (телефон, таксофон); наличие сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, наличие конференц-зала для проведения мероприятий, доступ в Интернет; комфортный температурный режим в помещении); кроме третьего - состояние прилегающей территории, внешнего вида здания.
В связи с некачественным ремонтом сторонней организации (жилищного управления дома) – обрушение штукатурки внешней стены здания.
Культура обслуживания отмечена по всем критериям группы (оперативность предоставления услуги; доброжелательность, вежливость работников; компетентность и профессионализм работников; наличие системы обратной связи (книги отзывов и предложений, соответствующего раздела на сайте).
Книги отзывов и предложений представлены; доступ свободный.
Записи актуальны, в основном положительное впечатление и благодарственные записи о работе библиотеки и конкретных сотрудников, есть и предложения по улучшению работы.
Есть соответствующий раздел на сайте.
Дополнительные критерии положительно оценены по всем пунктам (Наличие запрашиваемых изданий; удобство поиска информации; наличие персональных компьютеров для пользователей; возможность использования электронных информационных ресурсов; доступ в сеть

Интернет; разнообразие и высокий уровень мероприятий проводимых библиотекой); кроме шестого - наличие сервисных (платных) услуг. В связи с изменением статуса библиотеки платные услуги в настоящий момент не оказываются.

В целом, можно отметить удовлетворительное качество обслуживания читателей в АКДБ им.Н.К.Крупской и соответствие, по большинству критериев, требованиям эффективности учреждения.