

Результаты исследования на тему
«ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ
«АЛЕКСАНДРОВСК-САХАЛИНСКАЯ
ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ
БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»



«АС-Холдинг»
Генеральный директор
Соколова Л.Ю.

2016

Оглавление

Описание исследования	3
Основания для выполнения исследования	3
Цели и задачи исследования:	4
Объект и предмет исследования	4
Метод проведения исследования и характеристика выборки	5
Перечень исследуемых показателей	7
Методика расчёта показателей	8
Инструментарий	111
Анкета получателя услуг (библиотеки)	111
Сведения об исполнителе	16
Глава 1. Сводные результаты оценки деятельности учреждений.....	17
Глава 2. Оценка открытости и доступности информации об организациях.....	1818
Глава 3. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	2020
Глава 4. Оценка времени ожидания предоставления услуги.....	2222
Глава 5. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников организаций.....	23
Глава 6. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг	224
Глава 7. Рекомендации в отношении повышения качества услуг	225

Основания для выполнения исследования

- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-р
- Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»

Цели и задачи исследования:

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ:

Оценки качества деятельности Муниципального бюджетного учреждения «Александровск-Сахалинская централизованная библиотечная система».

ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ:

- Оценка открытости и доступности информации об учреждении;
- Оценка комфортности условий и доступности получения услуг;
- Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения;
- Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении.

Объект и предмет исследования

ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Муниципальное бюджетное учреждение «Александровск-Сахалинская централизованная библиотечная система»

Таблица 1. Учреждение для исследования

№ п/п	Наименование учреждения
1.	Муниципальное бюджетное учреждение «Александровск-Сахалинская централизованная библиотечная система»

ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Оценка качества деятельности Муниципального бюджетного учреждения «Александровск-Сахалинская централизованная библиотечная система».

Метод проведения исследования и характеристика выборки

Исследование проводилось методом личного интервью по формализованной анкете. Всего было опрошено 30 респондентов (таблица 2).

Таблица 2. Выборка исследования

№ п/п	Наименование учреждения	Кол-во опрошенных, чел.
1.	Александровск-Сахалинская централизованная библиотечная система	30
ИТОГО		30

Социально-демографические характеристики опрошенных приведены в таблицах 3-5.

Социально-демографические характеристики опрошенных в Александровск-Сахалинской централизованной библиотечной системе

Таблица 3. Распределение опрошенных по полу, в % к численности опрошенных

Пол	Чел.	%
Мужской	7	23.3
Женский	23	76.7

Таблица 4. Распределение опрошенных по возрасту, в % к численности опрошенных

Возраст	Чел.	%
15-24	3	10.0
25-54	13	43.3
55 лет и старше	14	46.7

Таблица 5. Регулярность посещения опрошенными учреждения культуры, в % к численности опрошенных

Учреждение	1 раз в месяц и чаще	1 раз в 2-3 месяца	1 раз в полгода	1 раз в год и реже	Не посещаю
Библиотека	86.7	13.3			

Дополнительно проводился аудит сайта указанного учреждения для оценки показателей доступности информации, удобства навигации по сайту и т.д., а также совершались контрольные закупки посредством телефона и эл.почты для проверки доступности учреждения.

Перечень исследуемых показателей

Для учреждения рассчитываются пять основных показателей:

1. Оценка открытости и доступности информации об учреждении;
2. Оценка комфортности условий и доступности получения услуг;
3. Время ожидания предоставления услуги;
4. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения;
5. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении.

Для основных показателей рассчитываются уточняющие показатели, которые выявляют конкретные недостатки в работе учреждения и служат для выработки рекомендаций по повышению качества обслуживания.

Методика расчёта показателей

Для библиотеки показатели рассчитывались на основании Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», а также Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» (таблица 6).

Максимально библиотека могла получить 107 баллов.

Таблица 6. Методика расчета показателей для библиотеки

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	организации, имеющие помещения	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
	сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации			официальном сайте организации культуры
2.4	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
2.5	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	организации, имеющие помещения	изучение мнения получателей услуг
2.6	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.7	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров	изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы организации на	от 0 до 6 баллов	все организации	наличие

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
	основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации		культуры	информации на официальном сайте организации культуры
5.3	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
5.5	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг

Анкета получателя услуг (библиотеки)

Анкета получателя услуг

Уважаемые жители!

ООО «АС» предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы муниципальных учреждений, государственных учреждений, подведомственных Управлению социальной политики городского округа «Александровск-Сахалинскому району»

Заранее благодарим за участие!

Наименование учреждения

I. Демографический блок

1. Пол

1. Мужской
2. Женский

2. Сколько Вам полных лет? _____ (впишите возраст и отметьте интервал)

1. 15-24
2. 25-54
3. 55 лет и старше

3. Как часто Вы посещаете следующие учреждения культуры? (ответ по каждой строке!)

	<i>1 раз в месяц и чаще</i>	<i>1 раз в 2-3 месяца</i>	<i>1 раз в полгода</i>	<i>1 раз в год и реже</i>	<i>Не посеща ю</i>
Библиотека	1	2	3	4	99
Кинотеатр	1	2	3	4	99
Театр	1	2	3	4	99
Музей	1	2	3	4	99
Дом культуры / сельский клуб	1	2	3	4	99

II. Оценка информационной открытости и доступности

1. На ваш взгляд, является ли информация об этом учреждении доступной и открытой?

1. Абсолютно да
2. Скорее, да
3. Трудно сказать
4. Скорее нет
5. Совершенно нет

2. *Согласны ли Вы со следующими утверждениями? (ответ по каждой строке!)*

		<i>Да</i>	<i>Скорее да</i>	<i>Частично</i>	<i>Скорее нет</i>	<i>Нет</i>
А	Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об учреждении, новых мероприятиях	1	2	3	4	5
Б	Информация, которую я нахожу, является полной	1	2	3	4	5
В	Информация, которую я могу найти, является понятной для меня	1	2	3	4	5
Г	Информация, которую я получаю, является актуальной	1	2	3	4	5

3. *Откуда Вы получаете информацию о данном учреждении?*

4. *А откуда хотели бы получать такую информацию?*

	<i>3. Получаю информацию</i>	<i>4. Хотел(а) бы получить</i>
На сайте учреждения	1	1
В СМИ (ТВ, радио, пресса)	2	2
Из афиш на улицах города	3	3
Из афиш на специальных сайтах	4	4
По телефону учреждения	5	5
При личном обращении в учреждение	6	6
От знакомых	7	7
Другое	8	8

III. *Оценка комфортности предоставления услуг и доступности их получения*

5. *В какой степени пребывание в этом учреждении является комфортным для Вас?*

- 4. Абсолютно комфортно
- 3. Скорее комфортно
- 2. Трудно сказать
- 1. Скорее некомфортно
- 0. Крайне дискомфортно

6. *Оцените комфортность среды по следующим параметрам. (ответ по каждой строке!)*

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>
А	Температурный режим в помещении	4	3	2	1	0
Б	Освещение	4	3	2	1	0
В	Удобство навигации – наличие указателей и пр.	4	3	2	1	0
Г	Отсутствие сквозняков	4	3	2	1	0
Д	Удобство перемещения по учреждению	4	3	2	1	0
Е	Ощущение безопасности	4	3	2	1	0
Ж	Чистота помещений и прилегающей территории	4	3	2	1	0
З	Комфортность посадочных мест	4	3	2	1	0
И	Комфортность расположения мест для отдыха в помещении	4	3	2	1	0

7. *Есть ли в данном учреждении следующие помещения? Достаточно ли их и расположены ли они удобно?(ответ по каждой строке!)*

		<i>В достаточном количестве и удобно расположены</i>	<i>В недостаточном количестве и неудобно расположены</i>	<i>Отсутствуют</i>
А	Туалеты	4	2	0
Б	Буфеты	4	2	0
В	Гардероб	4	2	0
Г	Сопутствующая торговля	4	2	0

8. *Оцените следующие параметры работы учреждения. (ответ по каждой строке!)*

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>	<i>Не могу оценить</i>
А	Транспортная и пешая доступность учреждения	4	3	2	1	0	99
Б	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	4	3	2	1	0	99

IV. Время ожидания получения услуги

9. *Оцените следующие параметры работы учреждения. (ответ по каждой строке!)*

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>
А	Удобство графика работы учреждения	4	3	2	1	0
Б	Простота/удобство электронного каталога	4	3	2	1	0

V. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения

10. *Если говорить о сотрудниках учреждения, какую оценку Вы дадите сотрудникам учреждения по следующим параметрам?(ответ по каждой строке!)*

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>
А	Компетентность и профессионализм	4	3	2	1	0
Б	Вежливость	4	3	2	1	0
В	Доброжелательность	4	3	2	1	0
Г	Готовность прийти на помощь	4	3	2	1	0

VI. Оценка удовлетворённости работой учреждения

11. В общем и целом, насколько Вы удовлетворены деятельностью этого учреждения?

- 4. Полностью удовлетворен(а)
- 3. Скорее, удовлетворен(а)
- 2. Удовлетворен(а) частично
- 1. Скорее, не удовлетворен(а)
- 0. Полностью не удовлетворен(а)

12. Как бы Вы оценили качество следующих основных услуг, оказываемых в учреждении? (ответ по каждой строке!)

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>	<i>Услуга не предоставляется</i>
А	Запись в библиотеку	4	3	2	1	0	99
Б	Обслуживание по абонементу	4	3	2	1	0	99
В	Обслуживание в читальных залах	4	3	2	1	0	99
Г	Предоставление информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов	4	3	2	1	0	99
Д	Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках	4	3	2	1	0	99
Е	Информирование читателей о новых поступлениях	4	3	2	1	0	99
Ж	Доставка книг на дом	4	3	2	1	0	99
З	Пользование компьютером и интернетом	4	3	2	1	0	99
И	Пользование принтером, сканером	4	3	2	1	0	99
К	Музей	4	3	2	1	0	99

13. Есть ли следующие дополнительные услуги в учреждении? (ответ по каждой строке!)

		<i>Есть</i>	<i>Нет</i>	<i>Не знаю</i>
А	Ксерокопирование	1	0	99
Б	Заказ книги в другой библиотеке	1	0	99
В	Информирование о возврате нужной книги	1	0	99
Г	Возможность отложить книгу	1	0	99

14. Устраивает ли Вас стоимость этих дополнительных услуг?

- 4. Полностью устраивает
- 3. Скорее, устраивает
- 2. Устраивает частично
- 1. Скорее, не устраивает
- 0. Полностью не устраивает
- 99. Не знаю, не пользуюсь

15. Оцените, пожалуйста, качество мероприятий, проводимых в учреждении?(ответ по каждой строке!)

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>	<i>Не проводятся</i>
А	Работа кружков	4	3	2	1	0	99
Б	Выставки, в т.ч. книжные	4	3	2	1	0	99
В	Лектории	4	3	2	1	0	99
Г	Конкурсы, викторины	4	3	2	1	0	99
Д	Мастер-классы, открытые уроки	4	3	2	1	0	99
Е	Чаепития, посиделки	4	3	2	1	0	99
Ж	Встречи с известными людьми	4	3	2	1	0	99

VII. Предложения по работе учреждения

16. *Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению*

1. _____
2. _____
3. _____

17. *Что Вас не устраивает в работе учреждения?*

1. _____
2. _____
3. _____

18. *Что бы Вы изменили в работе учреждения?*

1. _____
2. _____
3. _____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Сведения об исполнителе

Компания «АС-Холдинг» работает на рынке социологических услуг с 2010 года. Предприятия, входящие в холдинг, выполняют работы по проведению социологических исследований по Государственным контрактам.

В частности, в сфере культуры предприятиями холдинга проводились следующие проекты:

- «Качество предоставления услуг образовательными учреждениями в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» 2010 год
- «Оптимизация сети образовательных учреждений культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры», 2010 год
- «Стратегия развития образования в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры до 2020 года», 2010 год
- «Качество предоставления услуг в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа ХМАО-Югры, 2011 год»
- «Место сельской библиотеки в социокультурном пространстве региона», ХМАО-Югра, 2011 год

Проекты, включающие в себя оценку качества оказания услуг в сфере культуры:

- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Приморского края», 2011 год
- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городского округа и муниципальных районов Магаданской области», 2010 год
- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Забайкальского края», 2011 год.
- «Оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области», 2014 год

Глава 1. Сводные результаты оценки деятельности учреждения

Таблица 7. Сводные результаты оценки деятельности учреждения (максимум – 107 баллов для библиотеки). В разрезе по отдельным параметрам оценки деятельности указан % достижения максимального балла

Учреждение	% достижения максимального балла	Открытость и доступность информации об организации, %	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения, %	Время ожидания предоставления услуги, %	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации, %	Удовлетворенность качеством оказания услуг, %
Александровск-Сахалинский центральная библиотечная система	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Глава 2. Оценка открытости и доступности информации об организации

Таблица 8. Основные показатели открытости и доступности информации об организации

Учреждение	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы max = 5	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры max = 7	Информирование о новых мероприятиях / доступность информации об учреждении max = 7	Сумма баллов	% достижения максимального балла
Александровск-Сахалинская централизованная библиотечная система	5.0	7.0	7.0	19.0	100.0

По показателям открытости и доступности Александровск-Сахалинская централизованная библиотечная система набрала максимальный балл – 19 баллов.

Таблица 9. Уточняющие показатели открытости и доступности информации об организациях: легкость нахождения информации, ее полнота, понятность и актуальность – доли положительных ответов, %

Параметр	Доля положительных ответов, %
Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об учреждении, новых мероприятиях	100.0
Информация, которую я нахожу, является полной	100.0
Информация, которую я могу найти, является понятной для меня	100.0
Информация, которую я получаю, является актуальной	100.0

В разрезе уточняющих показателей открытости и доступности информации видно, потребители также удовлетворены всеми параметрами открытости и доступности информации о библиотеке.

Таблица 10. Существующие и желаемые источники получения информации об учреждении, % к числу ответивших

	Существующие источники, % отметивших	Желаемые источники, % отметивших
При личном обращении в учреждение	90.0%	70.0%
На сайте учреждения	76.7%	56.7%
В СМИ (ТВ, радио, пресса)	63.3%	43.3%
По телефону учреждения	43.3%	33.3%
От знакомых	40.0%	16.7%
Из афиш на улицах города	26.7%	23.3%
Из афиш на специальных сайтах	13.3%	

Основными источниками информации о библиотеке являются личные визиты в учреждение, его сайт, а также СМИ. Существующие и желаемые источники информации об учреждении, в целом, совпадают, что свидетельствует о том, что потребителей устраивают каналы информирования.

Глава 3. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Таблица 11. Основные показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Учреждение	Уровень комфортности пребывания в организации культуры max = 5	Раскрытие информации об услугах учреждения на сайте max = 5	Технические показатели работы сайта max = 5	Стоимость дополнительных услуг max = 9	Транспортная и пешая доступность организации культуры max = 5	Наличие электронных билетов и пр. max = 5	Удобство пользования электронными сервисами max = 5	Сумма баллов	% достижения максимального балла
Александровск-Сахалинская централизованная библиотечная система	5.0	5.0	5.0	9.0	5.0	5.0	5.0	39.0	100.0

По показателям комфортности предоставления услуг Александровск-Сахалинская централизованная библиотечная система набрала максимальный балл – 39 баллов.

Таблица 12. Уточняющие показатели комфортности пребывания в учреждении – доли положительных ответов (оценки «отлично» и «хорошо» отдельным параметрам комфортности), %

Показатель	% положительных оценок со стороны посетителей
Комфортность посадочных мест	100.0
Комфортность расположения мест для отдыха в помещении	100.0
Чистота помещений и прилегающей территории	100.0
Температурный режим в помещении	100.0
Освещение	100.0
Удобство навигации – наличие указателей и пр.	100.0
Удобство перемещения по учреждению	100.0
Отсутствие сквозняков	100.0
Ощущение безопасности	100.0

В разрезе отдельных параметров комфортности условий также фиксируются максимальные баллы.

Таблица 13. Уточняющие показатели комфортности пребывания в учреждении – доли тех, кто считает, что данные помещения в учреждении есть в достаточном количестве с удобным месторасположением, %

Помещение	Отсутствуют	В недостаточном кол-ве и/или неудобно расположены	В достаточном количестве и удобно расположены
Туалеты			100.0
Буфеты	100.0		
Гардероб		3.3	96.7
Сопутствующая торговля	100.0		

Видно, что большинство потребителей удовлетворены расположением и количеством туалетов и гардероба, однако отмечают отсутствие буфетов и сопутствующей торговли.

Посетителей библиотек в ходе опроса спрашивали, есть ли те или иные услуги в библиотеке. Данный вопрос позволяет получить информацию об уровне информированности посетителей об услугах библиотеки.

Таблица 14. Услуги библиотеки, о которых осведомлены ее посетители, %

Услуга	%
Ксерокопирование, сканирование	100.0%
Заказ книги в другой библиотеке	100.0%
Информирование о возврате нужной книги	100.0%
Возможность отложить книгу	100.0%

Как видно из таблицы 13, все посетители библиотеке осведомлены обо всех услугах.

Глава 4. Оценка времени ожидания предоставления услуги

Таблица 15. Основные показатели времени ожидания предоставления услуги

Учреждение	Удобство графика работы организации культуры max = 7	Простота/удобство электронного каталога max = 7	Сумма баллов	% достижения максимального балла
Александровск-Сахалинская централизованная библиотечная система	7.0	7.0	14.0	100.0

По параметру времени ожидания предоставления услуги Александровск-Сахалинская библиотечная система набрала максимальный балл – 14 баллов: посетители удовлетворены как графиком работы учреждения, так и простотой и удобством пользования электронного каталога.

Глава 5. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников организаций

Таблица 16. Основные показатели доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организации

Учреждение	Доброжелательность, вежливость и компетентность max = 7	Наличие соответствующей информации на сайте max = 7	Сумма баллов	% достижения максимального балла
Александровск-Сахалинская централизованная библиотечная система	7.0	7.0	14.0	100.0

По показателям доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организации Александровск-Сахалинская библиотечная система набрала максимальный балл – 14 баллов.

Таблица 17. Оценки со стороны пользователей сотрудников учреждений – доли положительных ответов (оценки «отлично» и «хорошо»), %

Учреждение	Компетентность	Вежливость	Доброжелательность	Готовность прийти на помощь
Александровск-Сахалинская централизованная библиотечная система	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Исследование зафиксировала полную удовлетворенность работой сотрудников учреждения со стороны клиентов.

Глава 6. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

Таблица 18. Основные показатели удовлетворенности качеством оказания услуг

Учреждение	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом max = 5	Информация об оценке качества на сайте max = 6	Наличие информации о новых изданиях max = 10	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам, мероприятий max = 9	Качество проведения культурно-массовых мероприятий max = 10	Сумма баллов	% достижения максимального балла
Александровск-Сахалинская центральная библиотечная система	5.0	6.0	10.0	н/о	н/о	21.0	100.0

По показателям удовлетворенности качеством оказания услуг Александровск-Сахалинская библиотечная система набрала максимальный балл – 21 балл.

Таблицы 19 и 20 уточняют, какими конкретно услугами удовлетворены или не удовлетворены посетители учреждения.

Таблица 19. Уточняющие показатели удовлетворенности качеством услуг – доли удовлетворенных качеством услуг (сумма оценок «хорошо» и «отлично»), %

Услуга	%
Запись в библиотеку	100.0%
Обслуживание по абонементу	100.0%
Обслуживание в читальных залах	100.0%
Предоставление информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов	100.0%
Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках	100.0%
Информирование читателей о новых поступлениях	100.0%
Пользование компьютером и интернетом	100.0%
Пользование принтером, сканером	100.0%
Музей	100.0%
Доставка книг на дом	80.0%

Таблица 20. Дополнительные показатели удовлетворенности качеством проводимых мероприятий – доли удовлетворенных качеством услуг (сумма оценок «хорошо» и «отлично»), %

Услуга	%
Работа кружков	100.0%
Выставки, в т.ч. книжные	100.0%
Лектории	100.0%
Конкурсы, викторины	100.0%
Мастер-классы, открытые уроки	100.0%
Чаепития, посиделки	100.0%
Встречи с известными людьми	100.0%

Посетители Городской библиотеки демонстрируют высокий уровень удовлетворенности основными услугами библиотеки. Единственное, что требует внимание, – это организация доставки книг на дом (удовлетворены этим параметром 80% опрошенных).

АЛЕКСАНДРОВСК-САХАЛИНСКАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА

ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ

- ✓ Внедрение услуг буфета и сопутствующей торговли.
- ✓ Повышение доступности услуг доставки книг на дом, в том числе для лиц, которые в силу ограниченных возможностей здоровья, не могут посещать библиотеку.
- ✓ Продолжать развитие системы дополнительных кружков, тематических вечеров на базе библиотеки.
- ✓ Продолжать развитие библиотечного фонда.