

Министерство культуры и национальной политики Кузбасса  
Государственное автономное учреждение культуры  
«Государственная научная библиотека Кузбасса им. В.Д.Федорова»

**ОТЧЕТ**  
**о маркетинговом исследовании**  
**по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**ГАУК ГНБК им. В.Д.Федорова в 2024 г.**

Исполнитель:  
Печерская М.А.,  
главный библиотекарь отдела развития информационной среды  
ГАУК ГНБК им. В.Д.Федорова

Кемерово, 2024

## ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества предусматривает оценку по общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг;
- удовлетворенность качеством услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав», предоставленной удаленно через сеть Интернет?».

**Предмет независимой оценки** – качество условий оказания услуг ГАУК ГНБК им. В.Д.Федорова.

**Цель исследования:** контроль качества условий оказания услуг ГАУК ГНБК им. В.Д.Федорова и повышение качества деятельности.

### **Задачи исследования:**

- Изучение нормативно-правовой базы по вопросам организации и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры;
- Разработка инструментария для проведения опроса;
- Анализ официального сайта ГАУК ГНБК им. В.Д.Федорова на предмет наличия обязательной информации;
- Анализ информационных стендов, расположенных внутри ГАУК ГНБК им. В.Д.Федорова на предмет наличия обязательной информации;
- Опрос получателей услуг.

# 1. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

## 1.1. Методология исследования и ограничения

Для исследования мнения пользователей библиотеки был проведен опрос (анкетирование), анализ официального сайта и документации, представленной на информационных стендах ГАУК ГНБК им. ВД.Федорова.

Анкетирование проводилось методом **очного опроса**, когда опрашиваемый заполняет анкету в читальных или компьютерных залах, секторе просветительских программ и сервисных услуг, а также до или после проведения мероприятия и **заочного опроса** – интернет-опроса, когда опрашиваемый сам заполняет анкету в информационном киоске в стенах библиотеки, на сайте или в социальных сетях официальных групп: «ВКонтакте», «Одноклассники».

## 1.2. Результаты исследования

Исследование независимой оценки качества условий оказания услуг ГАУК ГНБК им. ВД.Федорова проводили с января по ноябрь 2024 года по доступным каналам сбора информации (информационные киоски в учреждении, официальный сайт библиотеки, страницы в социальных сетях официальных групп «ВКонтакте», «Одноклассники» и традиционный опрос, посредством заполнения печатных анкет). Всего приняло участие в исследовании 1362 респондента за четыре квартала. Кроме изучения мнения пользователей библиотеки, анализировался официальный сайт ГАУК ГНБК им. В.Д.Федорова на предмет наличия необходимой информации, а также информационные стенды, расположенные внутри учреждения.

Сравним результаты исследования, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг Государственной научной библиотеки Кузбасса им. В.Д.Федорова за I, II, III и IV квартал 2024 года.

Первый критерий **«Открытость и доступность информации об организации культуры»**. Данный критерий суммируется из трех показателей:

- соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;
- обеспечение на официальном сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Максимальное количество баллов за данный критерий составляет **100 баллов**.

**Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Таблица 1

| п/п                                                                      | Показатель                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Максимальное количество баллов |        |         |        | Баллы ГАУК ГНБК им. В.Д. Федорова |        |         |        |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|---------|--------|-----------------------------------|--------|---------|--------|
| 1.Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                |        |         |        |                                   |        |         |        |
| 1.1                                                                      | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".                                                                                                                                                                                            | I кв.                          | II кв. | III кв. | IV кв. | I кв.                             | II кв. | III кв. | IV кв. |
|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 30                             | 30     | 30      | 30     | 30                                | 30     | 30      | 30     |
| 1.2                                                                      | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:<br>-телефона,<br>-электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения / жалобы / предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>*обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30                             | 30     | 30      | 30     | 30                                | 30     | 30      | 30     |
| 1.3                                                                      | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                                                                                                                                                                                                                                                                   | 28                             | 40     | 40      | 40     | 27                                | 26     | 28      | 31     |
| Общее количество баллов за критерий                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 100                            | 100    | 100     | 100    | 87                                | 86     | 88      | 91     |

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» ГАУК ГНБК им. В.Д.Федорова в первом квартале набрала 87 баллов, во втором квартале 86 баллов, в третьем – 88 баллов, а в четвертом 91 баллов. Нехватка баллов по данному критерию связана с недостаточной удовлетворенностью пользователей открытостью и доступностью информации о деятельности библиотеки (табл.1). В целом пользователи отметили, что сайт стал интереснее, но сделали замечания к качеству визуальной информации.

Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг**».

Критерий включает в себя:

- обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;
- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.

Максимальное количество баллов за данный критерий составляет **100 баллов**.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Таблица 2

| п/п                                                     | Показатель                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Максимальное количество баллов |        |         |        | Баллы ГАУК ГНБК им. В.Д. Федорова |        |         |        |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|---------|--------|-----------------------------------|--------|---------|--------|
| 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                |        |         |        |                                   |        |         |        |
| 2.1                                                     | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);<br>- санитарное состояние помещений организаций;<br>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | I кв.                          | II кв. | III кв. | IV кв. | I кв.                             | II кв. | III кв. | IV кв. |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 50                             | 50     | 50      | 50     | 50                                | 50     | 50      | 50     |
| 2.2                                                     | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | -                              | -      | -       | -      | -                                 | -      | -       | -      |
| 2.3                                                     | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 50                             | 50     | 50      | 50     | 44                                | 45     | 48      | 45     |
| Общее количество баллов за критерий                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 100                            | 100    | 100     | 100    | 94                                | 95     | 98      | 95     |

Несмотря на достаточно высокий балл по критерию **«Комфортность условий предоставления услуг»** (1 квартал – 94 баллов, 2 квартал – 95 баллов, 3 квартал – 98 баллов и 4 квартал – 95 баллов), опрошенные пользователи оставляли некоторые недовольства и пожелания по улучшению комфортности пребывания в библиотеке (Табл. 2). Например, ярко выражена нехватка мест отдыха или мест ожидания. Пользователи предлагали вернуть питьевую воду в коридорах библиотеки.

**Критерий «Доступность услуг для инвалидов».**

Критерий включает в себя следующие показатели:

- оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;
- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Максимальное количество баллов за данный критерий составляет **100 баллов**.

Данный критерий набрал наименьшее количество баллов (в первом-76, во втором квартале – 83 балла, в третьем квартале 89 баллов, а в четвертом - 96 балла из 100 возможных) (Табл. 3).

Для увеличения количества баллов за критерий «Доступность услуг для инвалидов» необходимо повышение суммируемых показателей 3.1 и 3.2. Данные показатели включают в себя наличие специализированного оборудования (адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, сменные кресла-коляски). Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими пользователями (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, услуги сурдопереводчика) (Табл. 3).

# Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Таблица 3

| п/п                                           | Показатель                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Максимальное количество баллов |        |         |        | Баллы ГАУК ГНБК им. В.Д. Федорова |        |         |        |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|---------|--------|-----------------------------------|--------|---------|--------|
| 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |        |         |        |                                   |        |         |        |
| 3.1.                                          | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | I кв.                          | II кв. | III кв. | IV кв. | I кв.                             | II кв. | III кв. | IV кв. |
|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 30                             | 30     | 30      | 30     | 23                                | 25     | 27      | 29     |
| 3.2.                                          | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 40                             | 40     | 40      | 40     | 30                                | 33     | 35      | 38     |
| 3.3.                                          | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 30                             | 30     | 30      | 30     | 23                                | 25     | 27      | 29     |
| Общее количество баллов за критерий           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 100                            | 100    | 100     | 100    | 76                                | 83     | 89      | 96     |

#### 4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Данный критерий рассчитывается на основе из мнения опрошенных пользователей.

В критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» входит:

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;
- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;
- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Максимальное количество баллов за данный критерий составляет **100 баллов**.

Количество набранных баллов за первый квартал составило 93 баллов, 94 балла во втором квартале, в третьем – 98 баллов, а в четвертом - 93. Недостаточное количество баллов связано с недостаточной удовлетворенностью пользователей доброжелательностью и вежливостью сотрудников библиотеки. В печатных анкетах присутствовали комментарии, которые отражали недовольство пользователей от общения со стороны сотрудников библиотеки.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Таблица 4

| п/п                                                                 | Показатель                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Максимальное количество баллов |        |         |        | Баллы ГАУК ГНБК им. В.Д. Федорова |        |         |        |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|---------|--------|-----------------------------------|--------|---------|--------|
| 4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                |        |         |        |                                   |        |         |        |
| 4.1.                                                                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | I кв.                          | II кв. | III кв. | IV кв. | I кв.                             | II кв. | III кв. | IV кв. |
|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 40                             | 40     | 40      | 40     | 37                                | 37     | 39      | 37     |
| 4.2                                                                 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа                                                                                                             | 40                             | 40     | 40      | 40     | 37                                | 37     | 39      | 37     |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |            |            |            |           |           |           |           |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                                            | опрошенных получателей услуг)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |            |            |            |           |           |           |           |
| 4.3.                                       | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20         | 20         | 20         | 20         | 19        | 20        | 20        | 19        |
| <b>Общее количество баллов за критерий</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>93</b> | <b>94</b> | <b>98</b> | <b>93</b> |

#### 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Данный критерий включает в себя показатели:

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;
- доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации;
- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Максимальное количество баллов за данный критерий составляет **100 баллов**.

#### Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Таблица 5

| п/п                                                      | Показатель                                                                                                                                                                                          | Максимальное количество баллов |        |         |        | Баллы ГАУК ГНБК им. В.Д. Федорова |        |         |        |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|---------|--------|-----------------------------------|--------|---------|--------|
| 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» |                                                                                                                                                                                                     |                                |        |         |        |                                   |        |         |        |
| 5.1                                                      | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных) | I кв.                          | II кв. | III кв. | IV кв. | I кв.                             | II кв. | III кв. | IV кв. |
|                                                          |                                                                                                                                                                                                     | 30                             | 30     | 30      | 30     | 28                                | 28     | 29      | 28     |
| 5.2                                                      | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                                                                              | 20                             | 20     | 20      | 20     | 18                                | 18     | 20      | 19     |
| 5.3                                                      | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных)                                                                             | 50                             | 50     | 50      | 50     | 46                                | 47     | 49      | 46     |
| Общее количество баллов за критерий                      |                                                                                                                                                                                                     | 100                            | 100    | 100     | 100    | 92                                | 93     | 98      | 93     |

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» за 1 квартал – 92, 93 балла во втором квартале, в третьем квартале 98, а в 4 квартале – 93 балла.

Показатель 5.1 на протяжении четырех кварталов остается высоким (29 и 28 из 30 возможных). Это означает, что большая часть опрошенных респондентов готовы рекомендовать библиотеку своим родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации.

Показатель 5.2 также остается высоким (18, 19 из 20 возможных). Это означает, что большая часть опрошенных респондентов удовлетворены графиком работы. В ответах на вопросы печатных анкет пользователи предлагали изменение времени работы в выходные дни (09:00-20:00); скорректировать график работы в зимнее время; увеличение продолжительности рабочего дня библиотеки.

**6. Критерий «Удовлетворены ли Вы качеством услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав», предоставленной удаленно через сеть Интернет?».**

Максимальное количество баллов за данный критерий составляет **100 баллов.**

Критерий «Удовлетворены ли Вы качеством услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав», предоставленной удаленно через сеть Интернет?»

Таблица 5

| п/п                                                      | Показатель                                                                                                                                                                                                            | Максимальное количество баллов |        |         |        | Баллы ГАУК ГНБК им. В.Д. Федорова |        |         |        |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|---------|--------|-----------------------------------|--------|---------|--------|
| 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» |                                                                                                                                                                                                                       |                                |        |         |        |                                   |        |         |        |
| 6.1                                                      | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | I кв.                          | II кв. | III кв. | IV кв. | I кв.                             | II кв. | III кв. | IV кв. |
|                                                          |                                                                                                                                                                                                                       | 100                            | 100    | 100     | 100    | 94                                | 97     | 94      | 98     |
| Общее количество баллов за критерий                      |                                                                                                                                                                                                                       | 100                            | 100    | 100     | 100    | 94                                | 97     | 94      | 98     |

Следует подчеркнуть, что опрошенные пользователи пропускали в анкетах этот вопрос, так как он оказался трудным для понимания.

## ЗАКЛЮЧЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ

Рекомендациями проведенного исследования являются:

1. Для увеличения количества баллов за критерий **«Доступность услуг для инвалидов»** необходимо установить специальное оборудование (адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, сменные кресла-коляски), обеспечить в библиотеке условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими пользователями (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, услуги сурдопереводчика).
2. По многочисленным просьбам пользователей организовать дополнительную комфортную зону отдыха/ожидания в галереи второго этажа, что в дальнейшем может положительно повлиять на критерии «Комфортность условий предоставления услуг», «Доступность услуг для инвалидов» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» за счет показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».
3. В связи с проведением в библиотеке мероприятий для людей с ограниченными возможностями по здоровью провести дополнительное более расширенное исследование по критерию «Доступность услуг для инвалидов» с целью изучения степени комфортности пребывания в библиотеке.

**Анкета для отделов****Уважаемые читатели!**

Приглашаем Вас принять участие

в независимой оценке качества работы библиотеки.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Опрос проводится анонимно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

| №<br>п/п | Вопрос                                                                                                                                                                                                                                                              | Варианты<br>ответа |     |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                     | Да                 | Нет |
| 1        | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в библиотеки?                                                                                                                                                                                        |                    |     |
| 2        | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников библиотеки в целом?                                                                                                                                                                                |                    |     |
| 3        | Удовлетворены ли Вы графиком работы библиотеки?                                                                                                                                                                                                                     |                    |     |
| 4        | Удовлетворены ли Вы содержанием информации, размещенной на стендах внутри библиотеки?                                                                                                                                                                               |                    |     |
| 5        | Удовлетворены ли Вы наличием информационных табличек и указателей внутри библиотеки?                                                                                                                                                                                |                    |     |
| 6        | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в библиотеке?                                                                                                                                                                                                  |                    |     |
| 7        | Готовы ли Вы рекомендовать нашу библиотеку родственникам и знакомым?                                                                                                                                                                                                |                    |     |
| 8        | Удовлетворены ли Вы качеством услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав», предоставленной удаленно через сеть Интернет?» |                    |     |

## Анкеты для официального сайта и социальных сетей

### Уважаемые читатели!

Приглашаем Вас принять участие  
в независимой оценке качества работы библиотеки.  
Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Опрос проводится анонимно.  
Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

| №<br>п/п | Вопрос                                                                                                                                                                                                                                                              | Варианты<br>ответа |     |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                     | Да                 | Нет |
| 1        | Удовлетворены ли Вы полнотой информации о деятельности библиотеки на официальном сайте?                                                                                                                                                                             |                    |     |
| 2        | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью сотрудников библиотеки, с которыми общались в дистанционной форме (телефон, электронная почта, официальный сайт)?                                                                                             |                    |     |
| 3        | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в библиотеке?                                                                                                                                                                                        |                    |     |
| 4        | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников библиотеки в целом?                                                                                                                                                                                |                    |     |
| 5        | Удовлетворены ли Вы графиком работы библиотеки?                                                                                                                                                                                                                     |                    |     |
| 6        | Имеете ли Вы группу инвалидности? (если нет, то пропустите следующий вопрос)                                                                                                                                                                                        |                    |     |
| 7        | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья в библиотеке?                                                                                                                                                |                    |     |
| 8        | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в библиотеке?                                                                                                                                                                                                  |                    |     |
| 9        | Готовы ли Вы рекомендовать нашу библиотеку родственникам и знакомым?                                                                                                                                                                                                |                    |     |
| 10       | Удовлетворены ли Вы качеством услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав», предоставленной удаленно через сеть Интернет?» |                    |     |

**Анкета для информационных киосков (1 этаж)**

1. Удовлетворены ли Вы графиком работы библиотеки?
2. Удовлетворены ли Вы наличием информационных табличек и указателей внутри библиотеки?
3. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в библиотеке?
4. Готовы ли Вы рекомендовать нашу библиотеку родственникам и знакомым?

Ответ по каждому вопросу **да/нет**

**Анкета для информационных киосков (2 этаж)**

1. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в библиотеки?
2. Имеете ли Вы группу инвалидности?
3. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья в библиотеке?
4. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников библиотеки в целом?

Ответ по каждому вопросу **да/нет**