

Независимая оценка качества условий оказания услуг

Государственной научной библиотеки
Кузбасса им. В.Д. Федорова

год 2020

Исполнитель

Общество с ограниченной ответственностью «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 1», г. Омск

Государственный контракт № 19/2020 от 08.10.2020

Заказчик – Министерство культуры и национальной политики
Кузбасса

Объект исследования – 89 организаций культуры Кемеровской
области

Октябрь – декабрь 2020 года

Анализ данных:

- - об открытости и доступности информации об организации;
- - о комфортности условий предоставления услуг;
- - о доступности услуг для инвалидов;
- - о доброжелательности, вежливости работников организации;
- - об общем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг.

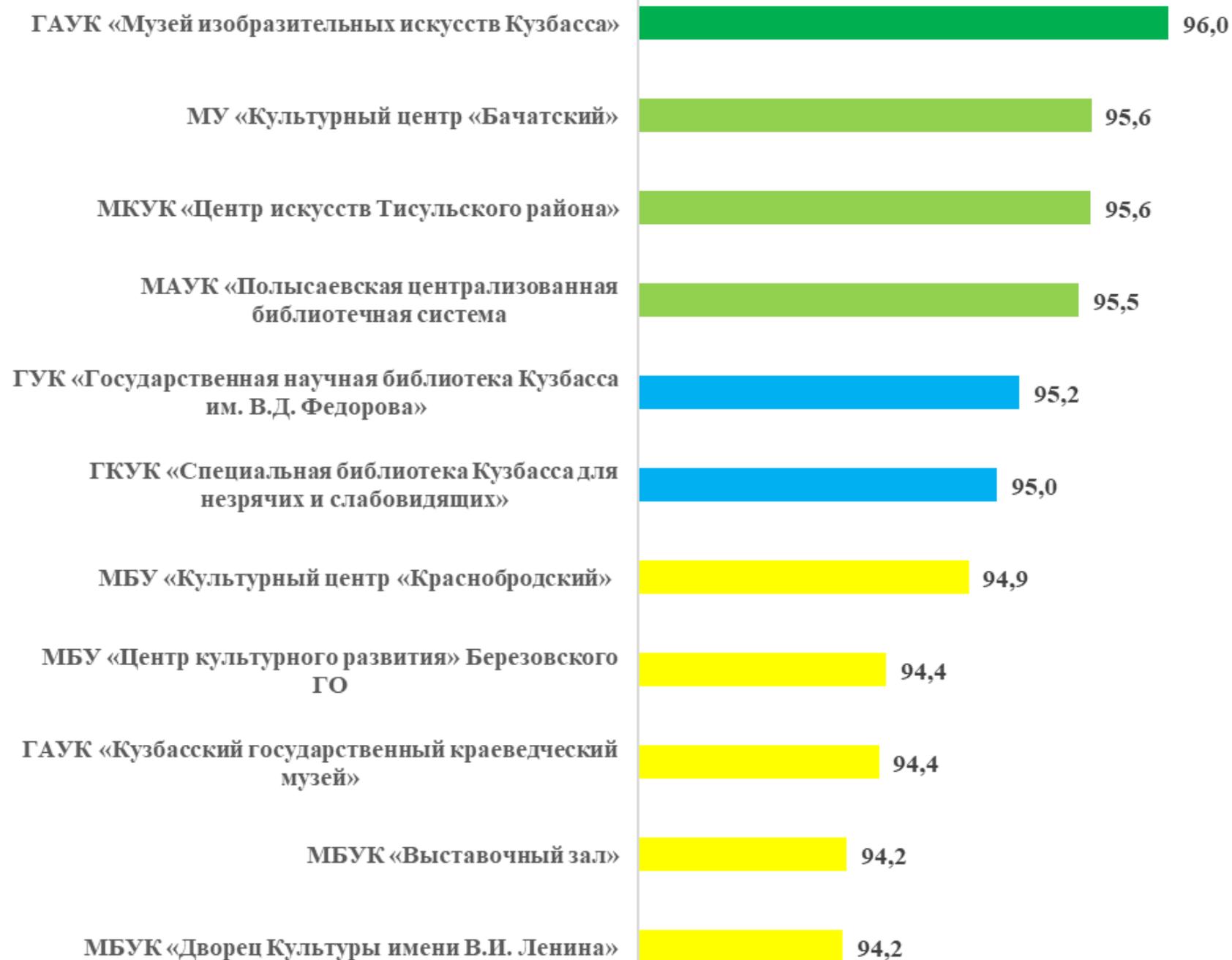
Предмет исследования – суждения получателей услуг и сведения, размещаемые на официальном сайте организации и на информационных стендах в помещениях организаций

Методы сбора информации

- Онлайн анкетирование респондентов посредством системы anketolog.ru в сети Интернет.
- Контент-анализ содержания официального сайта. Поиск информационных объектов на официальном сайте организации осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.
- Наблюдение – сбор информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, а также об оборудовании этих помещений.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией

	Показатели	
	характеризующие открытость и доступность информации об организации	97,0
	характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организаций	99,9
	характеризующие доступность деятельности организаций культуры для инвалидов	79,7
	характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации	100
	характеризующие удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций культуры	99,2
	ИТОГО	95,2 (63,54)



ОЦЕНКА И ОТЗЫВЫ | ПРОЧАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка



Культура

63,54 баллов в 2020 году

Оценка по критериям

- Открытость и доступность информации об организации
39.6 баллов
- Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ее предоставления
49.5 баллов
- Доступность услуг для инвалидов
29.7 баллов
- Доброжелательность, вежливость работников организации
100 баллов
- Удовлетворенность условиями оказания услуг
98.9 баллов

[Просмотреть значения показателей](#)

Отзывы и оценки (0)

[Оставить отзыв](#)



Ваш отзыв будет первым

Согласны ли Вы с результатами

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КУЗБАССА ИМ. В.Д. ФЕДОРОВА

Численность получателей услуг организации: 61303
Численность респондентов: 648
Доля респондентов: 1.06



КУЛЬТУРА

Значение показателей по критерию за 2020 год

Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

Сумма баллов по всем показателям

39.6



1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, (значимость показателя 30%), **баллы**

0.0



[Параметры](#)

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, (значимость показателя 30%), **баллы**

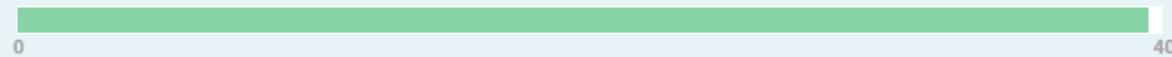
0.0



[Параметры](#)

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, (значимость показателя 40%), **баллы**

39.6



[Параметры](#)

ОТКРЫТОСТЬ

КОМФОРТНОСТЬ

ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

ДОВЕРАТЕЛЬНОСТЬ

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

Отзывы и предложения от респондентов по улучшению качества условий осуществления деятельности

Открытость и доступность информации об организации

На информационном стенде отсутствует информация:

- Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)

На официальном сайте отсутствует информация:

- структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты

Комфортность условий предоставления услуг

Нет недостатков.

Отзывы и предложения от респондентов по улучшению качества условий осуществления деятельности

Доступность организации для инвалидов

Отсутствуют:

- адаптированные лифты, поручни
- сменные кресла-коляски
- дублирование информации для инвалидов по слуху и зрению
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Доброжелательность, вежливость работников организации

Нет недостатков

Удовлетворенность условиями осуществления деятельности организации

Нет недостатков.

Улучшение качества питания и разнообразие меню

Поставить кофейный автомат

Нет места для перекуса, и попить чай

нет ларька с быстрой едой

для перекуса кафе откройте

возможно открыть буфет или поставить автомат с кофе

негде покушать,

Организовать кафе для того, чтобы не прерывать работу в библиотеке,

Организовать столовую или буфет

Мини кафе для читателей

Повышение комфортности условий оказания услуг

Неудобное расположение кассы, мало питьевой воды

в коридорах вечером очень темно, даже жутковато, железные двери как в тюрьме и полумрак

бывает шумно (когда что-то проводится), невозможно заниматься

Лифт для посетителей

больше мест для отдыха в коридорах, кофейный автомат в зоне отдыха

Навигация библиотеки,

открыть киоск с канцтоварами

Отдельные зоны отдыха

Плохо, конечно, что на такое большое здание всего одна касса, а так все замечательно

Повысить уровне освещения в отделе периодики и других высоких помещениях

создать клубную комнату

Сделать бесплатный интернет)

Организация комфортной зоны отдыха, ожидания

больше зон для отдыха

Отдельные зоны отдыха

Отсутствие Wi-fi по всему учреждению

Освещение на втором этаже, зоны для отдыха

На втором этаже негде посидеть, можно было бы поставить диванчики как на первом этаже

Улучшить освещение в отделе периодики

Контроль за санитарным состоянием помещений

на втором этаже всего один женский туалет, не попасть, когда идут мероприятия

сделать раковину в библиотеке

Доступность помещений и услуг для инвалидов

приобрести для инвалидов подъемные устройства для лестниц

лифт для инвалидов

нужен подъемник для колясочников на 2-й этаж
(стереоскопический пандус)

Улучшить оборудование для людей с ОВЗ

Улучшить условия для обслуживания инвалидов

Рассмотреть возможность корректировки режима и графика работы организации

Сменить режим работы, чтобы можно было успевать побыть в библиотеке вечером

Сделать воскресенье выходным днем

Увеличить время работы в вечернее время

Увеличение часов работы вечером, в т.ч. в выходные дни

Оптимизация каналов дистанционного взаимодействия с организацией

Почему на официальном сайте библиотеки есть данные про книжные выставки, а данных про художественные выставки нет

Раньше, когда был старый сайт, это было появилось возможность продления срока предоставления литературы по телефону или в режиме онлайн
интересную информацию на сайте

Больше бесплатного интернета

Больше вариантов дистанционных услуг больше виртуальных услуг,

Больше информации по теме "Экономика и бизнес"

больше информации по интересным книгам

Сделать возможным регистрироваться в библиотеке Онлайн

Побольше размещать информации в социальных сетях, подборка с полезными ссылками для студентов

Сделать возможным записаться в библиотеку через личный кабинет

Редкого фонда нет на сайте

Открытость и доступность информации об организации

Хотелось бы больше рекламы о мероприятиях в библиотеке по телевизору

Информировать население через другие организации в виде рекламной продукции, интересная информация о книгах

Больше интересного контента на сайте, Больше открытости

Не всегда все понятно для людей старшего возраста

Расширение ресурсного пространства для предоставления услуг

Расширить возможность оповещения через СМИ рекламу на телевидении давайте каждый месяц

Сделайте больше творческих площадок

Указывать точное место проведения выставок и других мероприятий

Доброжелательность и вежливость сотрудников

внимательней относиться к читателям

побольше молодых и креативных библиотекарей

Не устраивает переход на новые технологии обслуживания

Надо расширять прямые контакты с работниками организации

Более дружелюбную атмосферу на входе

Мало доброжелательных улыбчивых лиц в библиотеке, приходишь и никто даже не улыбнется

Обновление материально-технической базы

Предлагаю приобрести кассовые аппараты для прикладывания банковских карт (чтобы оплатить услугу), а то по данной системе которая действует в библиотеке, я должна вводить все реквизиты карты. для чего?

почему нет новых операционных систем 10, 12?

необходимо дополнительное финансирование организации, необходимо дополнительное финансирование организации

Побольше бы нового оборудования во всем

Рассмотреть возможность увеличения занимаемых организацией площадей (новое здание) (в т.ч. нужно здание побольше)

Благоустройство прилегающей территории (в т.ч. больше парковочных мест);

Улучшение транспортной доступности организации (в т.ч. сделать остановку транспорта около библиотеки, это очень нужно пожилым людям);

Соблюдение питьевого режима в организации

Стоят кулеры для воды - без воды

Почему убрали кулер со 2 этажа?

Доступность воды в летнее время

Поставьте кулер с водой в читальных залах

Мало воды

Разнообразии досуговой деятельности

проводить больше массовых мероприятий

пополнения фонда библиотеки интересная информация о книгах

больше концертов кружок для подростков

Все нравится. Очень. Побольше таких мероприятий и новых тем, новых лекций

Не хватает научных лекций,

Мало экскурсий, Новых поступлений литературы, обзоры новинок научно-популярной литературы

Побольше хороших и нужных книг в фонде!

Разнообразии книжных новинок

Разнообразии мероприятий, проводимых в библиотеке

Успехов и позитива!