

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 2021 г.

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

Кемерово, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

<u>КРАТКИЙ ОБЗОР.....</u>	<u>03</u>
<u>ВВЕДЕНИЕ.....</u>	<u>04</u>
<u>1. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ.....</u>	<u>06</u>
<u>1.1. Методология исследования и ограничения.....</u>	<u>06</u>
<u>1.2. Результаты исследования.....</u>	<u>06</u>
<u>ЗАКЛЮЧЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ.....</u>	<u>15</u>
<u>ПРИЛОЖЕНИЕ.....</u>	<u>16</u>

КРАТКИЙ ОБЗОР

Заказчик:	Государственное автономное учреждение культуры «Государственная научная библиотека Кузбасса им. В.Д. Федорова»
Сокращенное название предприятия:	ГАУК ГНБК им. В.Д.Федорова
Исполнители:	Печерская М.А., главный библиотекарь отдела развития информационной среды ГАУК ГНБК им. В.Д.Федорова
Предмет исследования:	Качество условий оказания услуг Государственной научной библиотеки Кузбасса им. В.Д.Федорова
Метод исследования:	Опрос (анкетирование), анализ официального сайта, информационных стендов внутри учреждения, анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности библиотеки, наблюдение.
Дата и время проведения:	Январь – ноябрь 2021 год

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;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов.

Предмет независимой оценки – качество условий оказания сервисных услуг.

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 в свою очередь 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» и «FaceBook».

1.2. Результаты исследования

Исследование независимой оценки качества условий оказания услуг ГАУК ГНБК им. ВД.Федорова проводили по доступным каналам сбора информации (информационные киоски в учреждении, официальный сайт библиотеки, страницы в социальных сетях официальных групп «ВКонтакте», «Одноклассники» и «FaceBook» и традиционный опрос, посредством заполнения печатных анкет). Всего приняло участие в исследовании 1252 респондентов 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 2021 года.

Первый критерий **«Открытость и доступность информации об организации культуры»**. Данный критерий суммируются 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**.

Таблица 1 – Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

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: - на информационных стендах в помещении организации, - 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: -телефона, -электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - 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)	40	40	40	40	34	36	35	33
Общее количество баллов за критерий		100	100	100	100	94	96	95	93

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» ГАУК ГНБК им. В.Д.Федорова в первом квартале набрала 94 баллов, во втором квартале 96 баллов, в третьем – 95 баллов, а в четвертом 93 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 и улучшению мобильной версии сайта.

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**.

Таблица 2 – Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

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: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - 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	46	47	46	44
Общее количество баллов за критерий		100	100	100	100	96	97	96	94

Несмотря на достаточно высокий балл по критерию «**Комфортность условий предоставления услуг**» (1 квартал – 96 баллов, 2 квартал – 97 баллов, 3 квартал – 96 баллов и 4 квартал – 94 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 диваны или разместить другие места для отдыха в галерее второго этажа.

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 квартале – 64 баллов, во втором квартале 60 баллов, в третьем квартале 56 баллов, а в четвертом - 59 баллов 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).

Таблица 3 – Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

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: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	I кв.	II кв.	III кв.	IV кв.	I кв.	II кв.	III кв.	IV кв.
		30	30	30	30	18	18	18	18

	- наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации								
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	40	40	40	40	24	24	24	24
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	30	30	30	22	18	14	17
Общее количество баллов за критерий		100	100	100	100	64	60	56	59

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, 95 баллов во втором квартале, в третьем квартале 95, а в четвертом снова 93 баллов. 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.

Таблица 4 – Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

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	38	38	37
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в	40	40	40	40	37	38	38	37

	организацию (в % от общего числа 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	19	19	19
Общее количество баллов за критерий		100	100	100	100	93	95	95	93

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**.

Таблица 5 – Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

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 получателей услуг)	I кв.	II кв.	III кв.	IV кв.	I кв.	II кв.	III кв.	IV кв.
		30	30	30	30	29	28	28	28

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	20	20	18	19	19	18
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	50	50	48	47	47	46
Общее количество баллов за критерий		100	100	100	100	95	94	94	92

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» за 1 квартал – 95, 2 и 3 квартал – 94, а 4 квартал – 92 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 (19 и 18 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.

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.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

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

№ п/п	Вопрос	Варианты 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?		

Анкеты для официального сайта и социальных сетей (дополненная в.6)

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

№ п/п	Вопрос	Варианты 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?		

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**