

АНАЛИЗ

анкетирования «Оценка уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева».

С 23 мая по 15 ноября 2016 года в МБУ «Кузнецкая центральная городская библиотека им. А.Н. Радищева» среди получателей муниципальных услуг в сфере культуры проведено онлайн-анкетирование «Оценка уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева».

Цель опроса: формирование независимой оценки качества услуг, реализуемых в МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева», на основе анализа собранной информации.

Для оценки качества предоставляемых услуг применялся интерактивный опрос, который состоял из 25 вопросов. В качестве объекта опроса выступили пользователи 6 муниципальных библиотек города Кузнецка в количестве 563 человека.

Анкета опубликована на странице библиотеки, расположенной на официальном сайте Пензенской областной библиотеки имени М.Ю. Лермонтова <http://kuznt.liblermont.ru/index.php?page=bibl&id=17>. Участие пользователей в опросе было свободным и добровольным.

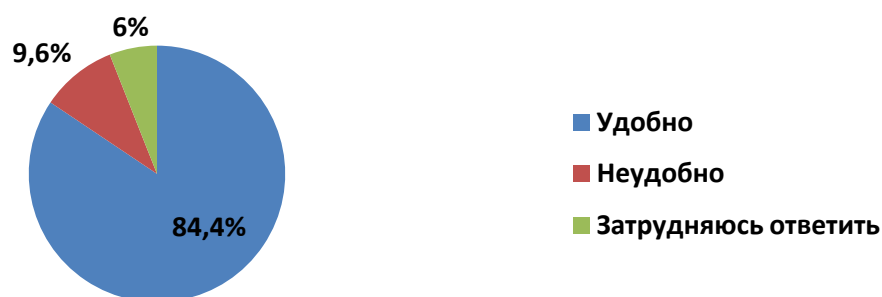
Анкета включает вопросы, с помощью которых можно оценить:

- **качество окружающей среды** - пространственные показатели предоставления услуги или условия её предоставления;
- **качество информационного обеспечения** – информационные показатели, характеризующие информационную обеспеченность пользователей;
- **качество персонала** – профессиональные показатели, характеризующие уровень сервиса, предлагаемый пользователям (уровень профессиональной подготовки, квалификации персонала и его доброжелательности к получателям услуги).

Независимая оценка качества оказания услуг проводится в целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286

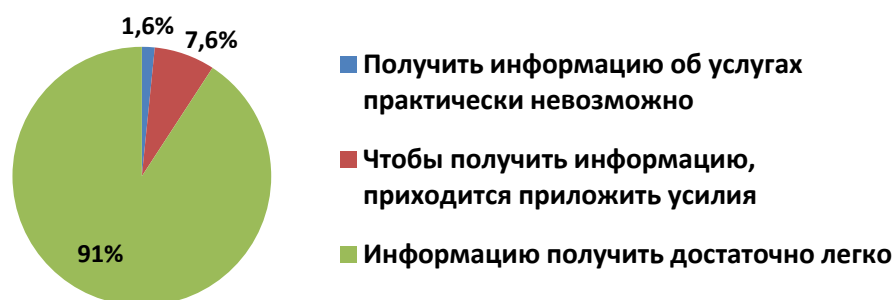
«О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Федеральным законом N 256 от 21 июля 2014 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

1. Удобно ли Вам добираться до библиотеки (пешком, на транспорте)?

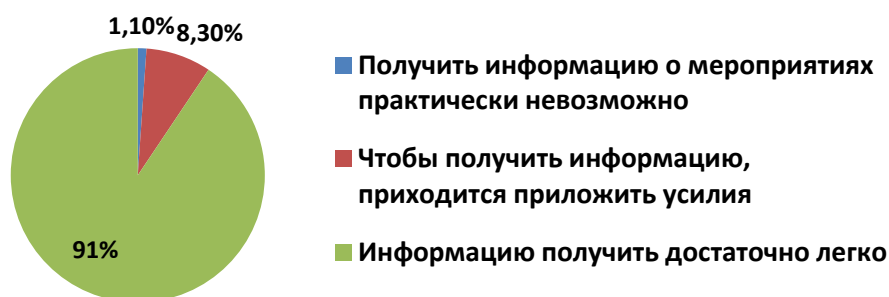


Большинство респондентов удовлетворены транспортной и пешеходной доступностью библиотек, лишь 9,6% пользователей отметили неудобство при посещении библиотек, видимо в связи с тем, что в районе, где они проживают, отсутствует движение маршрутных автобусов, а пешком добираться далеко. Все муниципальные библиотеки располагаются рядом с автобусными остановками.

2. Какое утверждение, на Ваш взгляд, лучше всего характеризует доступность информации об услугах нашего учреждения?

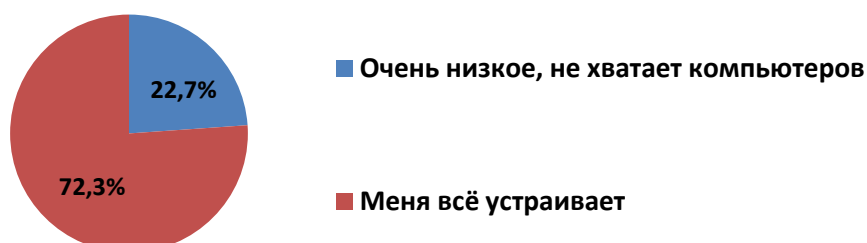


3. Какое утверждение, на Ваш взгляд, лучше всего характеризует доступность информации о мероприятиях нашего учреждения?



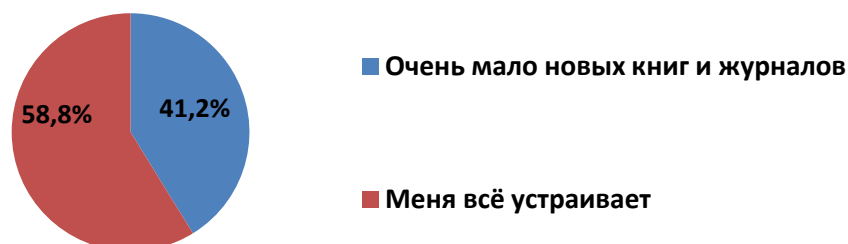
Не зря большинство респондентов отмечают высокую доступность информации об услугах и мероприятиях учреждения, так как такая информация постоянно размещается в различных источниках: СМИ, сайты, группы в социальных сетях. Большую работу проводят сотрудники библиотек в индивидуальных беседах с пользователями.

4. Как Вы оцениваете техническое оснащение нашего учреждения? (автоматизация и компьютеризация)



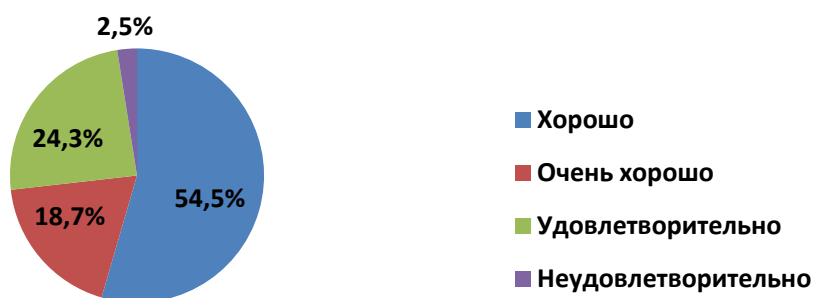
Ответы на вопрос показывают, что большинство респондентов удовлетворены состоянием технического оснащения учреждения, так как не рассматривают библиотеки, как место, куда они приходят для того, чтобы воспользоваться компьютерными услугами.

5. Как Вы оцениваете состояние книжного фонда нашего учреждения?



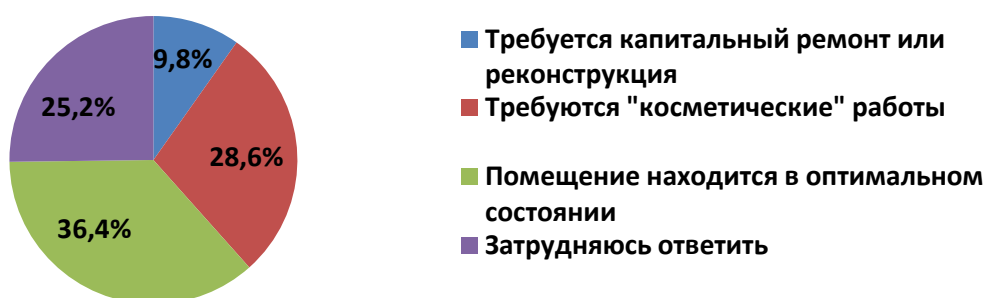
Как и в большинстве регионов страны в МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н.Радищева» существуют серьезные проблемы с пополнением фонда новыми изданиями. Сотрудники учреждения стараются находить альтернативные источники комплектования. Поэтому более половины респондентов удовлетворены состоянием книжного фонда, а 41,2% более требовательных пользователей предъявляют к нему претензии.

6. Оцените уровень информированности о новых изданиях.

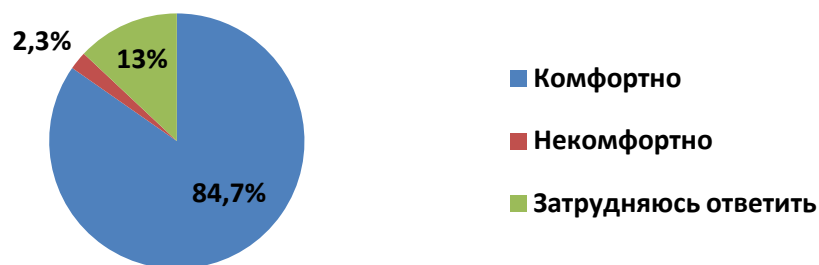


Ежеквартально отдел комплектования и обработки литературы выпускает бюллетень новых поступлений в МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева», который находится в открытом доступе в каждом структурном подразделении и доступен для всех пользователей библиотек. Поэтому большинство респондентов высоко оценили уровень своей информированности о поступлениях новых документов в фонды муниципальных библиотек.

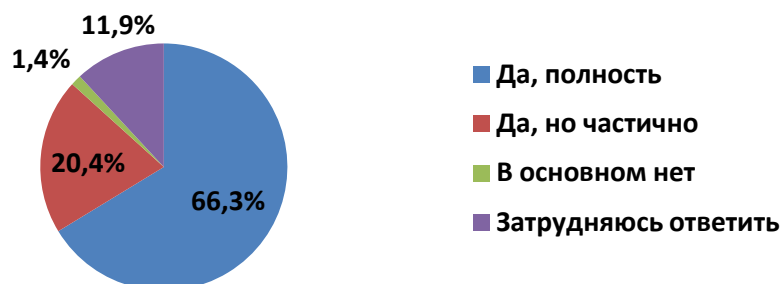
7. Какими основными характеристиками обладают помещения нашего учреждения?



8. Насколько комфортно Вам в библиотеках (чистота помещений, гардероб, места для сидения)?



9. Нравится ли Вам внутреннее оформление помещений нашего учреждения?



Ответы на вопросы 7,8,9 дают оценку качеству окружающей среды: состоянию и оформлению помещений, а также их внутреннему оформлению.

В филиале № 5 необходимо проведение капитального ремонта, некоторые помещения других библиотек требуют небольших «косметических» работ, но в основном состояние большинства помещений устраивает пользователей, так как находится в оптимальном состоянии.

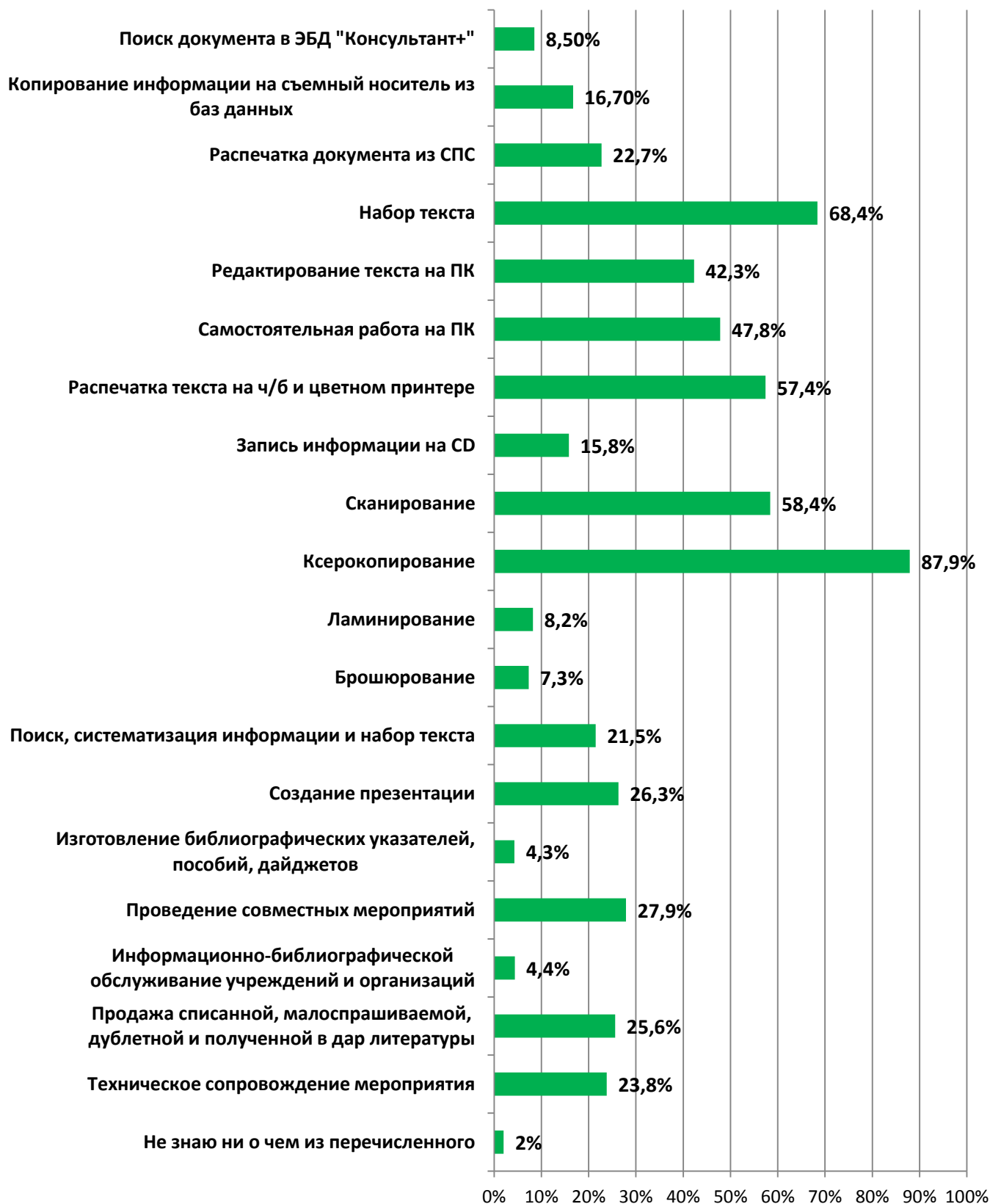
Большинство респондентов чувствуют себя комфортно в муниципальных библиотеках и высоко оценивают их внутреннее оформление.

10. Вы видели в библиотеках книгу отзывов и предложений?



Книга отзывов и предложений в каждом структурном подразделении находится в открытом и свободном доступе, о чем знает большинство пользователей библиотек. Причем каждый восьмой из опрошенных пользовался своим правом внести предложения по улучшению работы библиотеки или выражением благодарности сотрудникам.

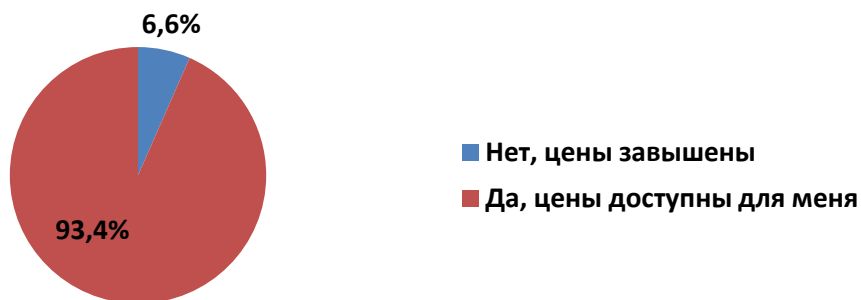
11. О каких дополнительных услугах нашего учреждения Вы знаете? (Любое число ответов.)



Распределение ответов превышает 100%, т.к. респонденты отмечали не одну, а несколько позиций.

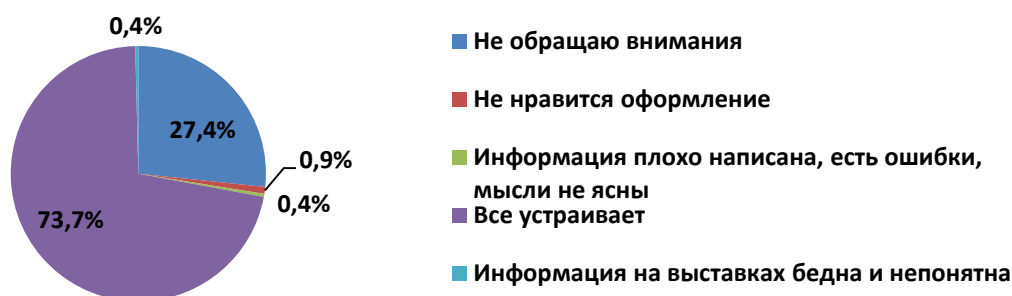
Из диаграммы видно, что большинство пользователей имеют представление обо всех дополнительных услугах, предоставляемых муниципальными библиотеками города Кузнецка.

12. Устраивает ли Вас стоимость дополнительных услуг, предоставляемых в нашем учреждении?



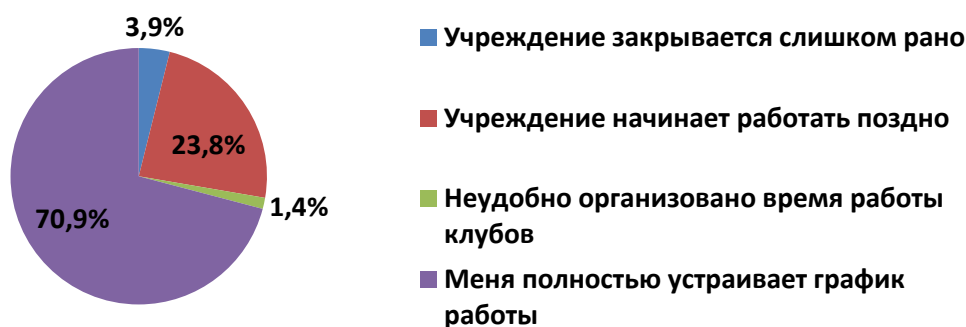
Большинство респондентов отметили ценовую доступность дополнительных платных услуг, оказываемых в библиотеках.

13. Какие проблемы с качеством визуального оформления библиотек (выставки / информационные стенды) Вы можете отметить?



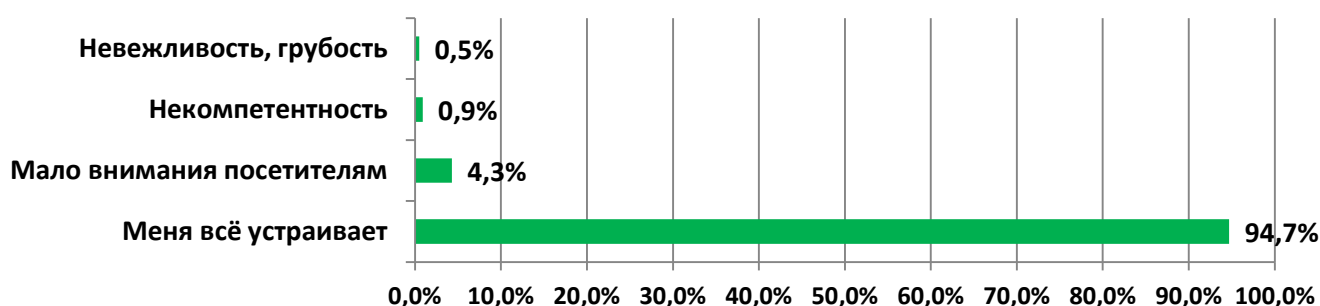
Большинство респондентов отметили высокий уровень оформления визуальной среды в библиотеках. Почти четверть опрошенных не обращает внимания на выставки и информационные стенды, так как они их не интересуют.

14. Насколько Вам удобен наш график работы?



Несмотря на то, что режим работы устраивает большинство респондентов, четверть опрошенных считает, что библиотеки начинают работать поздно.

15. С какими проблемами в общении с персоналом нашего учреждения Вы сталкивались? (Любое число ответов.)



От индивидуальности сотрудников во многом зависит соблюдение нравственных норм обслуживания пользователей библиотеки. От знаний, умений и общей культуры библиотекаря зависят качество и количество предоставляемых услуг. Приход читателя в библиотеку, связанный с получением различных услуг, неизбежно приводит к контакту с работником. Будет ли этот контакт плодотворным, возникнет ли в процессе общения беседа в её библиотечном понимании – во многом зависит от библиотекаря.

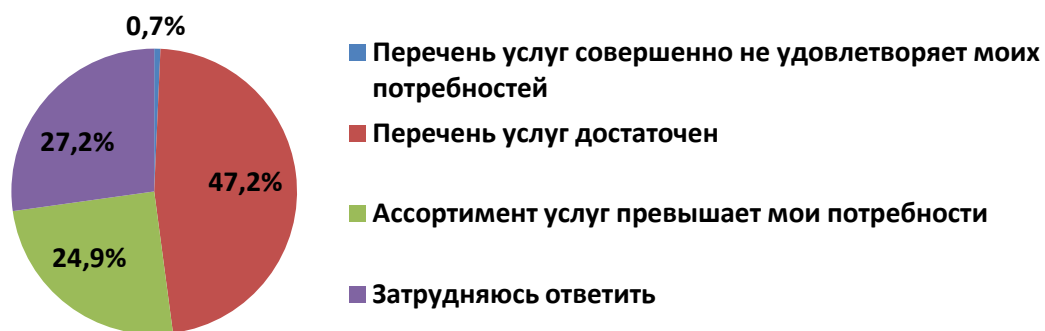
Почти все респонденты отметили, что в муниципальных библиотеках города Кузнецка работают вежливые, доброжелательные и компетентные сотрудники.

16. Из каких источников чаще всего Вы получаете информацию о деятельности нашего учреждения?



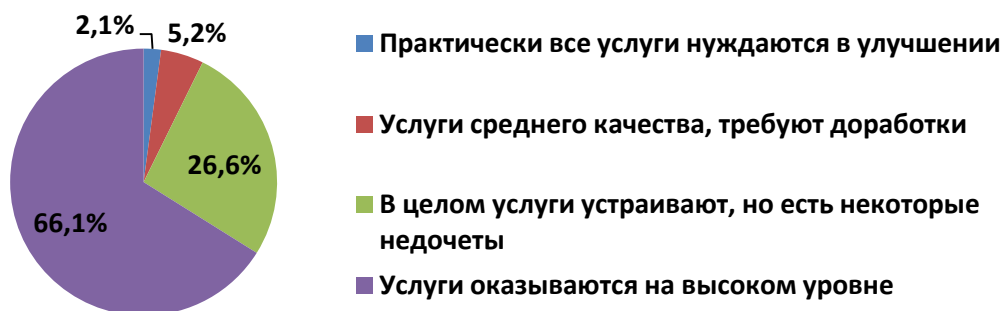
Сотрудники учреждения широко освещают события и мероприятия, происходящие в библиотеках на страницах городских газет и в социальных сетях Одноклассники, ВКонтакте, Twitter, Facebook. Именно поэтому отвечающие отметили именно эти позиции в вопросе. Также большое внимание уделяют сотрудники и индивидуальной работе с пользователями, что и показали ответы респондентов.

17. Достаточно ли тех услуг, что сегодня оказываются в учреждении для удовлетворения Ваших информационных потребностей?



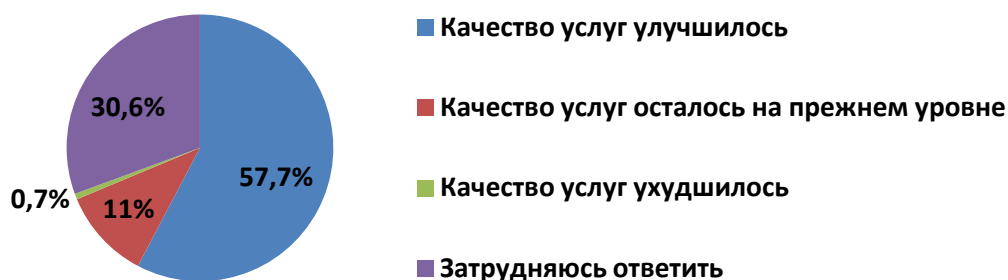
Муниципальные библиотеки города Кузнецка предоставляют пользователям большое количество услуг для удовлетворения их информационных потребностей. Почти половина респондентов удовлетворены их количеством, а почти четверть опрошенных считает их количество превышающим потребности.

18. Насколько Вы удовлетворены качеством услуг нашего учреждения в целом?



Большинство опрошенных в целом высоко оценивают качество оказываемых услуг в учреждении.

19. Как изменилось качество оказываемых услуг за последние пять лет?



Муниципальные библиотеки города Кузнецка постоянно ведут работу по выявлению недостатков в своей работе и улучшению качества оказываемых услуг. Такую тенденцию отметили более половины постоянных пользователей библиотек. У каждого третьего респондента этот вопрос вызвал затруднение.

20. С какими недостатками культурно-массовых мероприятий в нашем учреждении Вы сталкивались?



Сегодня муниципальные библиотеки проводят большое количество просветительских и досуговых мероприятий. 77,8% респондентов отметили высокий уровень профессионализма сотрудников при проведении культурно-массовых мероприятий. К сожалению, в некоторых структурных подразделениях посещения для проведения мероприятий слишком малы, именно поэтому почти 10% опрошенных отметили тесноту помещений и недостаток места для сидения во время проведения мероприятий.

21. Посоветовали бы Вы посетить наше учреждение своим близким, друзьям, знакомым?

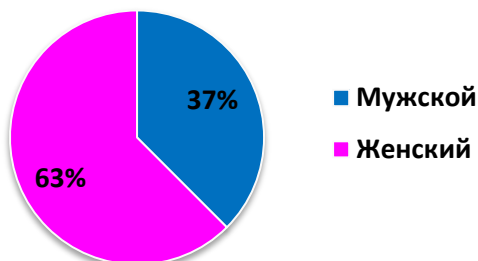


Ответы на данный вопрос дают общую оценку деятельности МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева».

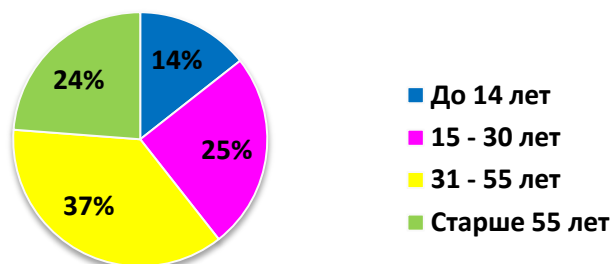
Культурные потребности человека в любом обществе не являются первостепенными по сравнению с физиологическими. Поэтому очень важным оказывается тот факт, что большинство опрошенных пользователей (95,9%) порекомендовали бы близким, друзьям и знакомым посещение муниципальных библиотек с целью удовлетворения своих культурных и духовных потребностей. А общая оценка деятельности учреждения, по мнению пользователей, является очень высокой.

Социально-демографическая характеристика респондентов

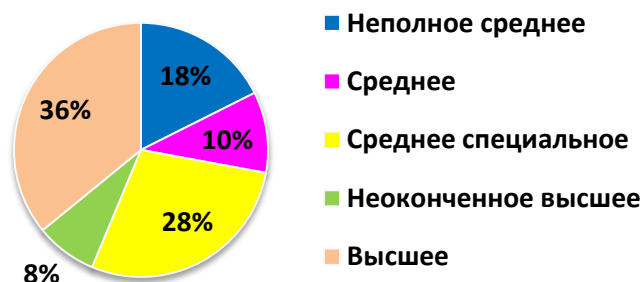
22. Пол



23. Возраст



24. Ваше образование



25. В настоящее время Вы



В онлайн опросе приняли участие 563 человека. Более активными оказались женщины (63%). По возрастному составу большинство опрошенных (37%) – это пользователи 31 – 55 лет. Самая маленькая группа – дети в возрасте до 14 лет. Более активно отвечали на вопросы анкеты работающие читатели, имеющие высшее образование.

Подводя итоги анкетирования «Оценка уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева» можно сделать следующие выводы: у пользователей муниципальных библиотек города Кузнецка сложился положительный образ библиотек, большинство посетителей остается довольным качеством обслуживания и имеющимися сервисными услугами. Режим работы библиотек на сегодняшний день устраивает большинство пользователей.

Таким образом, социальный статус МБУ «Кузнецкая ЦГБ им. А.Н. Радищева» является достаточно высоким. Дальнейшая работа и внимание к указанным недочетам будут способствовать привлечению населения к чтению и совершенствованию услуг, предоставляемых пользователям библиотек.

Анкета включала в себя только закрытые вопросы, т.е. позволяла респондентам выбрать ответ из ряда предложенных альтернатив. Открытых вопросов, на которые респондент отвечает сам, без подсказок в анкете не было, а ведь благодаря открытым ответам, можно получить разную, порой неожиданную информацию, не запрограммированную при разработке анкеты. Эта информация о том, как понимает проблему пользователь, исходя из собственного опыта и собственных ценностей.

В связи с этим сделан вывод, что при составлении следующего опроса необходимо дать пользователю возможность высказать своё мнение о качестве библиотечных услуг и внести предложения по их совершенствованию.