

ООО Институт управления и социального проектирования
«Информ-проект»

454084, Россия, г. Челябинск, ул. Каслинская, д. 21^б - 167

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ
Объединения городских библиотек г. Магнитогорска

Руководитель исследования:
директор Института «Информ-проект»,
доктор культурологии, канд. пед. наук,

Синедцов Сергей Борисович



ИЮНЯ 2016 г.

Челябинск – Магнитогорск, 2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.1. Описание проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг.....	3
1.2. Результаты исследования.....	7
1.3. Выводы и рекомендации.....	18
1.4. Приложения.....	21

1.1. ОПИСАНИЕ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Результаты представленного исследования базируются на организации и проведении ООО Институтом управления и социального проектирования «Информ-проект» независимой оценки качества работы Объединения городских библиотек г. Магнитогорск, подведомственных Управлению культуры г. Магнитогорска.

Нормативная база проведения независимой оценки основывалась на Указе Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2168 «О внесении изменений в показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 г. № 288».

Независимая оценка осуществлялась в период с апреля по июнь 2016 г. и основывалась на анализе следующих направлений работы учреждения: открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания

предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации; удовлетворенность качеством оказания услуг.

При проведении независимой оценки использовались методы анкетного опроса посетителей библиотек (общее количество опрошенных – 50 человек) и анализ специализированного сайта учреждения (адрес: <http://www.ogbmagnitka.ru>).

В таблице №1 представлено процентное распределение по социально-демографическим и базовым характеристикам респондентов.

Таблица 1. Распределение характеристик респондентов ОГБ (%)

Пол	-мужской	38,00
	- женский	62,00
Возраст	до 18 лет	2,00
	19-22	8,00
	23-30	20,00
	31-40	22,00
	41-50	16,00
	51-60	10,00
	61-70	12,00
	старше 70	8,00
	затрудняюсь ответить	2,00
Частота посещения	еженедельно	34,00
	несколько раз в месяц	56,00
	несколько раз в полгода	8,00
	раз в полгода	0,00
	раз в год	0,00
	реже, чем раз в год	0,00
	затрудняюсь ответить	2,00
Образование	высшее	60,00
	неоконченное высшее (студент вуза)	14,00
	среднее	8,00
	средне-специальное	18,00
	начальное	0,00
	затрудняюсь ответить	2,00
Читательский стаж в данном учреждении	менее года	4,00
	1-2 года	12,00
	3-5 лет	20,00
	5-10 лет	22,00

	более 10 лет	36,00
	затрудняюсь ответить	6,00

Оценка качества услуг была представлена через конкретизацию выраженности (наличия/отсутствия/слабого присутствия) следующих классов показателей:

1. класс функциональных показателей:

- уровень комфортности пребывания в организации (места для сидения, гардероб, чистота помещений);
- стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги);
- транспортная и пешая доступность организации;
- удобство графика работы организации;
- перечень услуг, предоставляемых организацией. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения

2. класс технических показателей:

- удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств);
- простота/удобство поиска необходимого издания;
- сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта.

Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации;

- наличие электронного билета/ бронирования билетов/ электронная очередь/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения;

3. класс коммуникативных показателей:

- доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации;
- полное и сокращенное наименование организации, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы;
- информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации

4. класс содержательных показателей работы:

- уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом;
- наличие литературы, пользующейся спросом;

- порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации.

Далее будут представлены содержательные показатели оценки работы учреждения, зафиксированные в ответах респондентов.

1.2. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Результаты исследования основываются на реализации методов анкетного опроса (заполнение анкет посетителями библиотек непосредственно при посещении учреждения) и анализа специализированного сайта учреждений.

При анализе полученных данных были введены два типа описания:

- обще-аналитические положения по базовым анкетам посетителей библиотек (процентное распределение ответов представлено в Приложении №1), позволяющие зафиксировать наиболее значимые результаты отношения населения к деятельности учреждений;

- балльно-оценочный анализ сайта по разработанным показателям.

Значимым основанием любой деятельности выступает осознанная мотивация к достижению тех или иных целей. В разработанной нами шкале ранжирования причин/мотивов посещения библиотек, были предложены несколько возможных вариаций выбора:

- *эмоционально-обусловленный*: удовлетворение личного интереса, потребности в чтении как саморазвитии;

- *рационально-прагматический*: решение о посещении вызвано искусственно созданной потребностью в решении конкретных задач (учеба/работа);

- *информационно-прагматический*: стимулом к посещению становится поиск информации, расширяющей границы познания в отдельных профессионально-деловых сферах;

- *референтно-досуговый*: библиотека рассматривается не столько с позиций генетически-функционального предназначения (удовлетворение читательских запросов), сколько через реализацию дополнительных услуг – проведение свободного времени, взаимодействие с референтными группами.

В таблице №2 представлены результаты замеров, конкретизирующие мотивационные стратегии посетителей.

Таблица 2. Причины/мотивы посещения библиотеки

Варианты ответа	%
- просто люблю читать, прихожу в библиотеку, чтобы удовлетворить свой личный интерес;	62.00
- в основном, необходимость посещения связана с работой/учёбой;	22.00
- в библиотеке есть возможность найти специальную литературу и источники, помогающие ориентироваться в важных, правовых, экономических и иных вопросах;	28.00
- в библиотеке, помимо читательских запросов, много дополнительных возможностей для проведения досуга (культурные акции, события, встречи с интересными людьми);	30.00
- не могу назвать точной причины, просто привык(ла) посещать библиотеку;	0.00
- другое (укажите)	4.00

Как следует из представленного распределения ответов, лидирующей становится мотивация саморазвития: «просто люблю читать, прихожу в библиотеку, чтобы удовлетворить свой личный интерес» – 62%. Независимо от того, является ли данный вариант ответа реально отражающим сформированную потребность аудитории в чтении или же становится декларируемо-презентационной позицией, мы можем констатировать факт – *человек читающий* остается значимым образцом подражания – им хотят быть

(или стремятся казаться) наибольшее количество опрошенных. Конечно, здесь следует учитывать тот факт, что в опросе учитывался исключительно сегмент реальной аудитории – уже обратившейся к услугам библиотеки. При этом, безусловно, в потенциальной аудитории (всех возможных потребителей), вряд ли с той же убедительностью наличествовала бы аналогичная картина. Вполне оптимальной в конкурентном существовании учреждений в современной социокультурной действительности представляется ситуация, в которой библиотеки расширяют возможную сферу влияния, превращаясь в своеобразный центр культурной жизни города. Так, отраженный в таблице №2, вариант ответа: «в библиотеке, помимо читательских запросов, много дополнительных возможностей для проведения досуга (культурные акции, события, встречи с интересными людьми)» – выбрали 30% опрошенных респондентов. И, в целом, статус библиотеки как особого типа учреждения, признается респондентами в качестве доминирующего выбора (таблица №3).

Таблица 3. Место библиотеки в культурной жизни города

Варианты ответа	%
- библиотека по праву может считаться одним из важных центров культурной жизни нашего города/населенного пункта;	78.00
- библиотека занимает такое же место, как и прочие учреждения культуры нашего города/населенного пункта;	30.00
- библиотека уступает многим учреждениям культуры, но осуществляет активную работу, направленную на усовершенствование услуг;	0.00
- библиотека не вполне соответствует современным требованиям, её место в культурной жизни города/населенного пункта – не слишком значительно;	0.00
- библиотека, скорее, уже «отживающий» свой век тип учреждения;	0.00
- не задумываюсь об этом;	0.00
- другое (укажите)	4.00

Такие высокие позиции престижа и авторитета библиотеки в восприятии пользователей, свидетельствуют о сохраняющейся в их сознании миссии библиотеки как культурного центра. При этом именно в век информационной культуры, такой тип учреждения – систематизирующий

разнохарактерную информацию, способен на то, чтобы утверждать особый статус *центра культурного разнообразия*.

Описанные выше позиции могут рассматриваться, скорее, как идеологический (мировоззренческий) компонент восприятия библиотек (осознание ее миссии и значения, восприятие в системе иных учреждений культуры), определяющий базовые позиции оценки читателей. В то же время отношение к посещению учреждения, востребованность его услуг могут зависеть от ряда дополнительных (и, в некотором роде, бытовых) показателей. В ходе опроса было зафиксировано, что такой показатель как расположение библиотеки, возможность добраться до нее пешком или на транспорте – не рассматривается опрошенными как проблемный аспект в реализации стимулов к посещению. Вариант ответа: «учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности» выбрали 84% посетителей ОГБ.

Аналогичную лояльность опрошенные проявляют и в отношении общего уровня комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, работа гардероба, чистота помещений) – 82% посетителей ОГБ выразили свое отношение к уровню комфорта вариантом ответа: «полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте» (см. Приложение).

Еще один существенный показатель, влияющий на представления об удобстве и комфорте при посещениях библиотеки, связан с графиком работы учреждения. И хотя при ответе на вопрос: «Могли бы Вы высказать своё мнение о графике работы данной библиотеки?», респонденты были не столь единодушны в положительном выборе: «график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы библиотеки» (10%) – объяснение допустимости такого положения содержится в самих ответах респондентов, указывающих, в большей мере, на

субъективные причины, а не объективно заданное неудобство графика работы учреждения.

Далее оценки работы учреждения касались непосредственно, предоставляемых услуг (таблица №4).

Таблица 4. Услуги, используемые посетителями

Варианты ответа	%
- помощь в поиске, подборе литературы	62.00
- выдача литературы для занятий в читальном зале	24.00
- оформление литературы для занятий на дому	42.00
- возможность предварительного заказа литературы, тематические подборки литературы	12.00
- доступ к Интернет-ресурсам библиотеки/ иных библиотек	16.00
- в целом, использование Интернета	12.00
- консультирование работниками библиотеки по самым разным вопросам	18.00
- доступ к правовым информационным системам	24.00
- ксерокопирование литературы	0.00
- другое (укажите)	2.00
- затрудняюсь ответить	2.00

Как можно убедиться, помимо базового функционала (поиск и выдача литературы), весьма заметной становится востребованность информационных ресурсов (Интернет, базы правовой информации, работа в отдаленном доступе с ресурсами иных библиотек). Очевидно, что для молодежи, полноценно включенной в систему виртуального взаимодействия, при которой овладение Интернет-ресурсами является необходимым элементом социализации в социокультурном пространстве, потребность в их популяризации оказывается избыточной. В то же самое время, люди старшего возраста, не всегда оказывающиеся в ранге, что называется, «продвинутых пользователей» в домашних условиях – компенсируют это, используя информационные системы и квалифицированную помощь специалистов-библиотекарей. Подтверждением этого положения могут рассматриваться и варианты ответов на вопрос о необходимости использования и качестве консультационной поддержки при обращении к электронным сервисам: чуть больше половины опрошенных респондентов

(52%) выбрали вариант: «полностью устраивает, соответствует всем современным представлениям и требованиям», еще 14% зафиксировали положительный выбор: «в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений». Аудитория ОГБ, очевидно сформированная многолетним опытом работы в библиотеках (о чем свидетельствуют результаты, отраженные в таблице №1), в абсолютном большинстве (90%) оценили систему поиска изданий как оптимальную, выбрав вариант ответа: «проста и удобна, позволяет справиться любому пользователю» (см. Приложение №1).

Далее, обратимся к оценке качества и стоимости платных услуг, оказываемых библиотекой (таблица №5).

Таблица 5. Оценка качества и стоимости платных услуг

Варианты ответа	%	
	Качество услуг	Стоимость услуг
полностью устраивает	8,00	6,00
устраивает только на отдельные виды услуг	0,00	0,00
не вполне устраивает, хотя и не критичны	0,00	0,00
скорее, не устраивает, чем устраивает	0,00	0,00
абсолютно не устраивает	0,00	0,00
не могу оценить	4,00	2,00
затрудняюсь ответить	88,00	

Как показывает распределение ответов, очевидным становится факт того, что востребованность платных услуг в библиотеках находится на достаточно низком уровне. Постепенный переход таких традиционных учреждений культуры как библиотеки на оказание дополнительных услуг на платной основе, вероятно, не всегда совпадает с ответным движением к коммерциализации спроса у реальной аудитории (88% затруднившихся с ответом наглядно свидетельствует о невыраженности запроса на платные услуги). Такая ситуация может объясняться как субъективными причинами (недостаточно возможностей для оплаты, отсутствие необходимости в заказе), так и объективным положением дел – недостаточно полной

комплектацией библиотечных фондов. Именно поэтому дополнительно были заданы вопросы о наличии и качестве литературы, требуемой для читателей (таблица №6).

Таблица 6. Представления опрошенных о наличии и качестве литературы в фондах

Варианты ответа	%
- фонды достаточно полные, есть возможность найти необходимую литературу, часто обновляются (много современных источников)	46,00
- не всегда можно найти необходимую литературу, но, в целом, нет особых претензий наличию источников, в том числе и современных	40,00
- фонд библиотеки недостаточно укомплектован – очень редко удается найти нужную литературу, тем более, новинки	8,00
- фонды практически не обновляются	2,00
- в библиотеке явные проблемы с наличием литературы, ее качеством и обновлением	0,00
- затрудняюсь ответить, не слишком часто обращаюсь в библиотеку	0,00
- другое (укажите)	4,00

Как можно убедиться, у опрошенных респондентов отсутствуют жесткие претензии к фондам библиотеки, а также к интенсивности их обновления. В то же время, присутствует латентная неудовлетворенность содержанием фондов: только менее половины опрошенных не имели проблем с получением нужного источника (информации). Учитывая фактор лояльности (типично для реальной аудитории библиотек), можно предположить наличие проблем с комплектованием фондов. Последнее может быть связано как с недофинансированием соответствующей статьи расходов, либо с погрешностями в прогнозировании потребительского (читательского) спроса.

Популяризация книжного фонда во многом осуществляется при помощи выставок литературы, направленных на систематизацию и презентацию источников (тематические подборки, новые поступления). В ходе анкетирования опрошенным респондентами было предложено оценить выставочную деятельность, осуществляемую в библиотеках. Результаты

опроса продемонстрировали, что абсолютное большинство посетителей ОГБ положительно оценивают данные начинания: «выставки интересны и разнообразны, дают возможность получить представления об имеющейся в фондах библиотеки литературе» (78%). Также весьма позитивно настроены респонденты и в отношении культурных акций и мероприятий, проводимых в библиотеках: «мероприятия интересны и разнообразны, привлекают внимание посетителей» (82%). Как видим, обобщая позиции ответов по самым разнообразным вопросам, посетители ОГБ демонстрируют весьма высокий уровень лояльности и к чтению (как особой культурной практикой), и к учреждению, обеспечивающему реализацию данной практики в специализированном пространстве читальных залов.

Значимым фактором, обеспечивающим благоприятный фон посещения библиотеки, позитивный настрой в воспроизводстве контактов клиентов с учреждением выступает культура общения сотрудников, демонстрация качеств компетентности, доброжелательности, эмоциональной включенности в диалог с посетителями, современности подходов к организации коммуникативных связей. Нередко пресловутый «кадровый вопрос» (как в силу объективного дефицита профессионалов на рынке труда, так и объясняемый субъективными факторами низкой мотивации персонала) оказывается препятствием в установлении оптимальных форм контактов между сотрудниками и посетителями. Посетителям ОГБ было предложено оценить наличие или отсутствие требуемых качеств у персонала библиотек (таблица №7)

Таблица 7. Оценка персонала респондентами

Варианты ответа	%	
	Высокий уровень	Недостаточно высокий
знание своего дела, профессионализм	80,00	0,00
доброжелательность, вежливость	88,00	0,00
современность, креативность	68,00	0,00
оперативность в выполнении читательских запросов	82,00	0,00

Как видим, несмотря на достаточно высокие позиции положительных выборов, наименьший процент в распределении ответов (в сравнении с иными качествами, характеризующими персонал библиотеки), занимает позиция: «современность, креативность». Безусловно, и представленный показатель – 68% – достаточно высок и не свидетельствует о проблемной ситуации в кадровом вопросе. И, тем не менее, если анализировать показатели в сравнении, то выводы о путях дальнейшего совершенствования профессионального уровня сотрудников (мастер-классы, курсы повышения квалификации, стажировки) могут рассматриваться именно в плоскости освоения актуальных и современных технологий развития учреждения.

Анализ содержания сайта учреждения

В целом сайт «Объединения городских библиотек» г. Магнитогорска можно оценить достаточно высоко: по большинству позиций он либо в полной мере соответствует заявленным критериям оценки, либо соответствует им в большей степени.

Рассмотрим кратко каждую позицию оценки сайта (Приложение №2).

1.Открытость и доступность информации. В рамках данного критерия учитывалось наличие полной официальной информации об организации (адрес, местоположение, структура, учредительные документы), а также данные о государственном задании и его выполнении. На сайте представлена Яндекс-карта, позволяющая наглядно и оперативно найти в городе нужную библиотеку.

Надо отметить, что вся требуемая информация представлена на сайте ОГБ в полном объёме, кроме одного пункта – дополнительного (корректирующего) показателя, связанного с визуализацией контента. По данному пункту оценить сайт не удалось, поскольку, несмотря на наличие некоторой (наличие полосы графики в верхней части главной страницы), она является достаточно локальной и не поддерживается дополнительной

визуализацией на других страницах сайта. Можно сказать, что сайт информативный, удобный в использовании, но с точки зрения оформления достаточно лаконичный.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. В рамках данного параметра оценке подвергались следующие группы показателей:

- наличие информации об услугах (в том числе платных);
- технические, навигационные, информационные возможности сайта;
- информация об электронных услугах.

Что касается информации об услугах, то она предоставлена в полном объёме. На сайте ОГБ не присутствует оцениваемый пункт «Информация о платных услугах и их стоимости», однако, при анализе мы присвоили данному параметру 1 балл, поскольку в контенте сайта заявлено предоставление услуг на бесплатной основе.

Технически сайт также чрезвычайно удобен и прост в использовании. Навигация и информационное наполнение сайта позволяют оперативно и быстро найти нужные данные. Информация о статистике посещений сайта является открытой и доступной. В целом можно сказать, что все параметры оценки соблюдены в полной мере.

Относительно электронных услуг ситуация несколько иная – на сайте ОГБ нет информации о возможности пользования электронным билетом и услугами электронного бронирования и электронной очереди. Вполне возможно, что данные опции не являются востребованными в анализируемой организации, чем и объясняется их отсутствие. При этом сайт предусматривает возможность пользования электронным каталогом и обращение к электронной документации (вкладки «Учредительные документы», «Отчёты. Планы» и др.).

3. Коммуникативные показатели

Данное направление получило максимальную оценку, поскольку все анализируемые показатели представлены на сайте в полном объёме.

Особенно хочется отметить наличие интерактивной составляющей – на сайте в открытом доступе присутствуют вопросы читателей, их предложения по совершенствованию работы библиотеки и ответы, комментарии на них модератора сайта.

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг

По данному направлению оценивания был выставлен минимальный балл (1 балл), поскольку на сайте не представлена информация о независимой оценке качества и её результатах. Данная ситуация носит объективный характер, поскольку библиотека в настоящий момент проходит процедуру экспертизы. Однако особо хочется отметить наличие, во-первых, анкеты по оценке качества услуг (хотя это и не является, собственно, элементом официальной процедуры независимой оценки качества, тем не менее, позволяет в актуальном режиме узнавать мнения читателей об уровне предоставляемых услуг). Во-вторых, на сайте представлены план работы на 2016 год, в котором излагаются основные направления деятельности и способы повышения качества работы ОГБ.

В целом сайт соответствует практически всем предъявляемым к нему требованиям.

1.3. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

1. МКУК Объединение городских библиотек г. Магнитогорска с точки зрения пользователей эффективно выполняет возложенные на него функции.

2. Руководство и сотрудники данного библиотечного учреждения отличаются высоким профессионализмом, обладают способностью сочетать академизм (традиционную для библиотеки книговыдачу) и новаторство (организация виртуальной коммуникации с потребителем, использование новых технологий в работе).

3. В учреждении сформирована комфортная культурная среда, обеспечивающая:

- устойчивость аудитории;
- лояльное (позитивное) отношение традиционных потребителей к учреждению.

4. Латентной проблемной позицией, проявившейся в опросе, является комплектование фондов МКУК ОГБ. Сама проблематика комплектования фондов библиотек является не новой, воспроизводящейся из года в год и, в этом смысле, ситуация в оцениваемом учреждении является типичной. Тем не менее, на нее стоит обратить внимание, как на любую иную проблемную область работы.

В данном случае можно рекомендовать более точно и системно прогнозировать информационные и читательские предпочтения (потребности) различных категорий (целевых аудиторий) горожан. Вероятно, эта функция должна выполняться (координироваться, методически обеспечиваться) Управлением культуры г. Магнитогорска при участии родственных ведомств (Управления образования, Управления статистики и др.) и вузов.

5. Для понимания эффективности учреждения в социальном пространстве г. Магнитогорска имеет смысл обратить внимание на следующие результаты исследования:

5.1. Соотношение мужчин и женщин в выборочной совокупности опроса (таблица № 1). Мы не смогли обнаружить гендерную статистику в отчете учреждения для сравнения генеральной и выборочной совокупностей. Учитывая традиционно больший вес мужчин в системах принимающих решения (органы власти и управления, бизнес-структуры, политические партии и др.) диспропорциональное доминирование женщин-читателей косвенно свидетельствует о недостаточном влиянии МКУК ОГБ на реальные социокультурные процессы, идущие в г. Магнитогорске. Возможно, имеет смысл разрабатывать специальные читательские программы, направленные на целевую группу «мужчины», с учетом специфических психологических, социальных и культурных особенностей данной группы населения.

5.2. 74% читателей (2/3 от общего количества) имеют высшее или получают высшее образование. Иными словами, это люди уже освоившие условный культурный минимум, прошедшие (или проходящие) школу чтения, получения информации из текста, систематизации, интеллектуальной работы. Это благодатная и понятная для специалистов библиотеки аудитория.

В то же время, просветительская миссия библиотеки предполагает экспансию в менее интеллектуальные слои населения. Вероятно, нужно разрабатывать специальные технологии привлечения в сферу влияния библиотеки представителей тех слоев населения, в которых чтение не является нормой или даже понятным досуговым времяпровождением. Это вопрос, относящейся, с одной стороны, к сфере социальной защиты (налоги платят все, но по ряду причин существенная часть населения услугой не пользуется), а с другой – к сфере культурной политики (городская культурная среда должна быть по возможности идентична для обеспечения социального мира, взаимопонимания и развития).

5.3. Весьма позитивным является присутствие МКУК ОГБ в социальных сетях. В то же время, усиливающаяся информационная мобильность требует постоянного упрощения коммуникаций потребителя и

поставщика услуг. Учитывая это, имеет смысл поставить вопрос о разработке мобильного приложения учреждения для смартфонов, либо, на первом этапе – создания мобильной версии сайта. Оба этих шага помимо прочего, будут способствовать привлечению внимания к учреждению молодежной аудитории.

6. Крайне важно провести исследование потенциальной аудитории учреждения (то есть тех, кто не пользуется его услугами). Только так можно понять пути увеличения реальной аудитории, в том числе, наращивания палатных услуг населению.

7. Управление культуры г. Магнитогорска обеспечило в целом необходимый уровень функционирования подведомственной организации, в отношении которой было проведено исследование: МКУК Объединение городских библиотек г. Магнитогорска.

ОБЩИЙ РАСЧЁТ (ОГБ)

1. Каковы основные причины Вашего посещения библиотеки?

Варианты ответа	%
просто люблю читать, прихожу в библиотеку, чтобы удовлетворить свой личный интерес;	62.00
в основном, необходимость посещения связана с работой/учёбой;	22.00
в библиотеке есть возможность найти специальную литературу и источники, помогающие ориентироваться в важных, правовых, экономических и иных вопросах;	28.00
в библиотеке, помимо читательских запросов, много дополнительных возможностей для проведения досуга (культурные акции, события, встречи с интересными людьми);	30.00
не могу назвать точной причины, просто привык(ла) посещать библиотеку;	0.00
другое (укажите)	4.00

2. Как бы Вы охарактеризовали место данной библиотеки в культурной жизни Вашего города/населённого пункта?

Варианты ответа	%
библиотека по праву может считаться одним из важных центров культурной жизни нашего города/населенного пункта;	78.00
библиотека занимает такое же место, как и прочие учреждения культуры нашего города/населенного пункта;	30.00
библиотека уступает многим учреждениям культуры, но осуществляет активную работу, направленную на усовершенствование услуг;	0.00
библиотека не вполне соответствует современным требованиям, её место в культурной жизни города/населенного пункта – не слишком значительно;	0.00
библиотека, скорее, уже «отживающий» свой век тип учреждения;	0.00
не задумываюсь об этом;	0.00
другое (укажите)	4.00

3. Устраивает ли Вас расположение библиотеки, возможность добраться до неё пешком или на транспорте?

Варианты ответа	%
полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности;	84.00
в целом, устраивает, не вызывает особых проблем;	12.00
расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения;	0.00
расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант;	0.00
не задумываюсь об этом, это не определяющий критерий оценки учреждения;	4.00
совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте.	0.00

4. Как бы Вы могли оценить уровень комфортности пребывания в данной библиотеке: устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений?

Варианты ответа	%
полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте;	82.00
в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений;	12.00
уровень комфорта достаточно средний, но не критичный;	2.00
уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании;	2.00
не задумываюсь о комфортности пребывания в учреждении;	2.00
уровень комфортности ниже нормы, не заслуживает высоких оценок, не отвечает требованиям элементарного удобства.	0.00

5. Могли бы Вы высказать своё мнение о графике работы данной библиотеки?

Варианты ответа	%
удобный график, позволяющий бывать в библиотеке в любое, удобное для пользователей, время	86.00
график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы библиотеки	10.00
график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой	2.00
график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой	0.00
не устраивает время открытия/закрытия организации	0.00
не задумываюсь об этом	0.00
совершенно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя	0.00
другое (укажите)	2.00

6. Какими услугами библиотеки Вы чаще всего пользуетесь:

Варианты ответа	%
помощь в поиске, подборе литературы	62.00
выдача литературы для занятий в читальном зале	24.00
оформление литературы для занятий на дому	42.00
возможность предварительного заказа литературы, тематические подборки литературы	12.00
доступ к Интернет-ресурсам библиотеки/ иных библиотек	16.00
в целом, использование Интернета	12.00
консультирование работниками библиотеки по самым разным вопросам	18.00
доступ к правовым информационным системам	24.00
ксерокопирование литературы	0.00
другое (укажите)	2.00
затрудняюсь ответить	2.00

7. Библиотека оказывает платные услуги, связанные с ксерокопированием литературы, заказом книг в других библиотеках, информированием о возврате нужной книги или возможности отложить книгу. Оцените качество данных услуг и их стоимость:

Варианты ответа	%	
	Качество услуг	Стоимость услуг
полностью устраивает	8,00	6.00
устраивает только на отдельные виды услуг	0.00	0.00
не вполне устраивает, хотя и не критичны	0.00	0.00
скорее, не устраивает, чем устраивает	0.00	0.00
абсолютно не устраивает	0.00	0.00
не могу оценить	4.00	2.00
затрудняюсь ответить	88.00	

8. Библиотека предоставляет возможности использования электронных сервисов, в том числе, с помощью мобильных устройств. Устраивает ли Вас данный вид услуг?

Варианты ответа	%
полностью устраивает, соответствует всем современным представлениям и требованиям	52.00
в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений	14.00
это средний, но не критичный вариант использования электронных сервисов	0.00
нуждается в совершенствовании	4.00
не нуждаюсь в услугах подобного рода	18.00
совершенно не устраивает, не отвечает современным требованиям	0.00
затрудняюсь ответить	12.00

9. Как бы Вы оценили систему поиска необходимых изданий в библиотеке? Проста ли она в освоении, удобно ли ею пользоваться?

Варианты ответа	%
проста и удобна, позволяет справиться любому пользователю	90.00
система поиска не вполне проста и удобна, но при желании пользователь может её освоить	0.00
система отличается простотой освоения, но она не вполне удобна, нуждается в усовершенствовании	4.00
освоить программу можно при помощи консультанта, самостоятельно вряд ли справишься	0.00
испытываю определенные трудности в поиске необходимого издания даже при помощи консультанта	0,00
довольно сложно найти необходимое издание: поиск занимает слишком много времени, не вполне удобен в использовании	0.00
поиск издания значительно затруднен, а, помощь консультантов почти отсутствует	0,00
система поиска необходимого издания находится на весьма низком уровне	0,00
другое (укажите)	0,00
затрудняюсь ответить	6,00

10. Выскажите, пожалуйста, Ваше мнение о комплектации фондов библиотеки, наличии литературы и её качестве:

Варианты ответа	%
фонды, библиотеки достаточно полные, дают возможность найти необходимую литературу, часто обновляются (много современных источников)	46,00
не всегда можно найти необходимую литературу, но, в целом, нет особых претензий наличию источников, в том числе и современных	40,00
фонд библиотеки недостаточно укомплектован – очень редко удается найти нужную литературу, тем более, новинки	8,00
фонды практически не обновляются	2,00
считаю, что в данной библиотеке явные проблемы с наличием литературы, ее качеством и обновлением	0,00
затрудняюсь ответить, не слишком часто обращаюсь в библиотеку	0,00
другое (укажите)	2,00
затрудняюсь ответить	2,00

11. А если бы было необходимо оценить наличие в библиотеке литературы, пользующейся спросом у читателей, какое значение по 5-бальной шкале (где 5 – наивысший балл) Вы бы поставили?

Варианты ответа	%
1	0,00
2	0,00
3	10,00
4	28,00
5	62,00

12. Библиотека готовит различные выставки литературы (новые поступления, тематические подборки). Как Вы оцениваете такую работу?

Варианты ответа	%
выставки интересны и разнообразны, дают возможность получить представления об имеющейся в фондах библиотеки литературе;	78,00
большинство выставок удачны и интересны;	24,00
выставки не вызывают у меня особого интереса, не очень понимаю, зачем они нужны;	0,00
эта работа ведётся формально – выставки не пользуются вниманием читателей, практически не обновляются;	0,00
не обращаю внимания на такую работу, а потому и не могу её оценить;	2,00
другое (укажите)	0,00

13. Библиотека осуществляет подготовку различных культурных акций и мероприятий. Могли бы Вы высказать своё мнение о данном виде работы:

Варианты ответа	%
мероприятия интересны и разнообразны, привлекают внимание посетителей	82,00
большинство мероприятий удачны и интересны	16,00
подобные мероприятия не вызывают у меня особого интереса, не очень понимаю, зачем они нужны	0.00
эта работа ведётся формально – мероприятия не пользуются интересом посетителей, о них нет информации	0.00
не обращаю внимания на такую работу, а потому и не могу ее оценить	0,00
другое (укажите)	0,00
затрудняюсь ответить	2,00

14. Существует такое понятие, как культура общения. Другими словами – компетентность, доброжелательность и вежливость сотрудников в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала данной библиотеки?

Варианты ответа	%
у всех сотрудников на высоком уровне, не вызывает претензий	92,00
на достаточном уровне у большинства сотрудников	8,00
на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников	0.00
на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников	0.00
средний, но не критичный уровень профессионализма и доброжелательности	0,00
сотрудники библиотеки почти не взаимодействуют с посетителями	0,00
в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями	0,00
уровень взаимодействия критический: сотрудники не отличаются профессионализмом и культурой общения	0,00

15. Как бы Вы оценили работу персонала библиотеки по следующим позициям:

Варианты ответа	%	
	Высокий уровень	Недостаточно высокий уровень
знание своего дела, профессионализм	80,00	0,00
доброжелательность, вежливость	88,00	0.00
современность, креативность	68.00	0.00
оперативность в выполнении читательских запросов (библиотекари быстро и качественно находят нужную литературу)	82.00	0,00
затрудняюсь ответить	9.00	

16. Ваш пол:

Варианты ответа	%
мужской	38,00
женский	62,00

17. Ваш возраст:

Варианты ответа	%
до 18 лет	2,00
19-22	8,00
23-30	20,00
31-40	22,00
41-50	16,00
51-60	10,00
61-70	12,00
старше 70	8,00
затрудняюсь ответить	2,00

18. Ваше образование:

Варианты ответа	%
высшее	60,00
неоконченное высшее (студент вуза)	14,00
среднее	8,00
средне-специальное	18,00
начальное	0,00
затрудняюсь ответить	2,00

19. Как часто Вы бываете в библиотеке?

Варианты ответа	%
еженедельно	34,00
несколько раз в месяц	56,00
несколько раз в полгода	8,00
раз в полгода	0,00
раз в год	0,00
реже, чем раз в год	0,00
затрудняюсь ответить	2,00

20. Читательский стаж (в данном учреждении):

Варианты ответа	%
менее года	4,00
1-2 года	12,00
3-5 лет	20,00
5-10 лет	22,00
более 10 лет	36,00
затрудняюсь ответить	6,00

ПРОТОКОЛ АНАЛИЗА САЙТА УЧРЕЖДЕНИЯ

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Баллы по каждой позиции					Общий балл
- полное и сокращенное наименование организации культуры	1					5
- место нахождения	1					
- почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты,	1					
- структура организации культуры,	1					
- сведения об учредителе, учредительные документы	1					
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ						
- информация о выполнении государственного задания	2					4
- отчет о результатах деятельности организации	2					
- дополнительный (корректирующий) показатель – визуализация контента	0					
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ						
- перечень услуг, предоставляемых организацией.	1					5
- ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.	1					
- дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры.	1					
- услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг.	1					
- предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1					
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	5	4	3	2	1	Общий балл
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	5					5
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ						
- наличие электронного билета	0					2
- электронное бронирование билетов	0					
- электронная очередь	0					
- наличие электронных каталогов	1					
- наличие электронных документов, доступных для получения	1					

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ		
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ		Общий балл
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	0,5	5
- контактная информация о структурных подразделениях и филиалах (при их наличии)	1	
- график работы	0,5	
- контактные телефоны	0,5	
- адреса электронной почты	0,5	
- раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	
- дополнительный показатель – интерактивности – ответы на вопросы и пожелания пользователей	1	
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ		
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ		Общий балл
- порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	0	1
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;	0	
- план по улучшению качества работы организации	1	
ИТОГО: общий балл по учреждению	27	