

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ГБУК
«Псковская областная
универсальная
научная библиотека»

Павлова В.И.
23 января 2019 г.
на 14 (четырнадцать) листах

**Информационный отчёт об оценке уровня
удовлетворённости населения услугами
Государственного бюджетного учреждения культуры
«Псковская областная универсальная научная библиотека»**

Государственное бюджетное учреждение культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека» (далее – ПОУНБ и (или) библиотека) планомерно и последовательно занимается проблемой изучения мнения пользователей библиотеки о качестве предоставляемых государственных услуг.

Определив для себя основные механизмы системы оценки качества библиотечной деятельности (Рис.1), специалисты ПОУНБ постоянно находятся в поиске новых форм и технологий изучения мнения пользователей, и всё это для того, чтобы радикальным образом улучшить и разнообразить условия и возможности для объективной оценки.

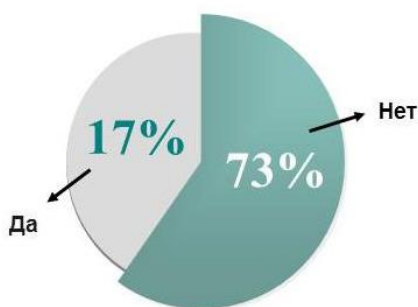


С другой стороны, оценка ситуации показывает, что некоторые псковичи игнорируют, а, точнее сказать, пренебрегают своим правом обратиться с жалобой/предложением лично или направить письменное обращение, претензию. Этот факт подтверждён и результатами **исследования 2016 года «Качество: оценить нельзя игнорировать»**, в ходе которого респондентам – пользователям ПОУНБ, предлагалось ответить на три вопроса:

- 1) Оставляете ли Вы отзывы о качестве предоставляемых Вам услуг (работ)?
- 2) По какой причине Вы не оставляете отзывы?
- 3) Насколько для Вас важно оставить отзыв о качестве оказанных Вам услуг и получить ответ от директора или специалиста, курирующего одно из направлений деятельности библиотеки?

КАЧЕСТВО:
оценить нельзя игнорировать

Оставляете ли Вы отзывы о качестве предоставляемых Вам услуг (работ)?



Среди 162-х респондентов, лишь 17% ответили, что оставляют отзывы о качестве предоставляемых им услуг, 9% уточнили – «в Книге отзывов и предложений».

На вопрос «По какой причине Вы не оставляете отзывы?» 64% опрошенных ответили «не хочу оставлять отзывы», потому что: «это ни на что не повлияет» - так считают 46%; «меня всё устраивает в работе библиотеки» - не задумываясь ответили 42% и 12% просто не хотят тратить на это своё время.

23% респондентов утверждали, что не знают, как это (оставить отзыв) можно сделать, а 13% затруднились ответить на вопрос.



Тем не менее, отвечая на третий вопрос: «Насколько для Вас важно оставить отзыв о качестве оказанных Вам услуг и получить ответ от генерального директора или специалиста, курирующего одно из направлений деятельности библиотеки?» участники исследования не были столь категоричны и принципиальны, как в предыдущих ответах, например, «не хочу оставлять отзывы, потому что это ни на что не повлияет». Ответы респондентов на этот вопрос распределились по степени важности следующим образом.

«Очень важно»:

- «узнать и/или увидеть, что Ваши идеи и пожелания услышаны и использованы» (46%);

- «узнать и/или увидеть, что Ваши замечания учтены и исправлены» (31%);

- «оставить отзыв о качестве оказанных услуг директору» (23%);

«Важно»:

- «высказать идеи или пожелания, которые помогут улучшить работу библиотек» (68%);

- «сообщить генеральному директору о хорошей работе конкретного специалиста и/или оставить благодарность для него» (32%).

«Не важно»:

«получить извинения за предоставленные услуги несоответствующего качества» (16%).

«Совсем не важно»:

«получить материальную компенсацию за предоставленные услуги несоответствующего качества» (41%).

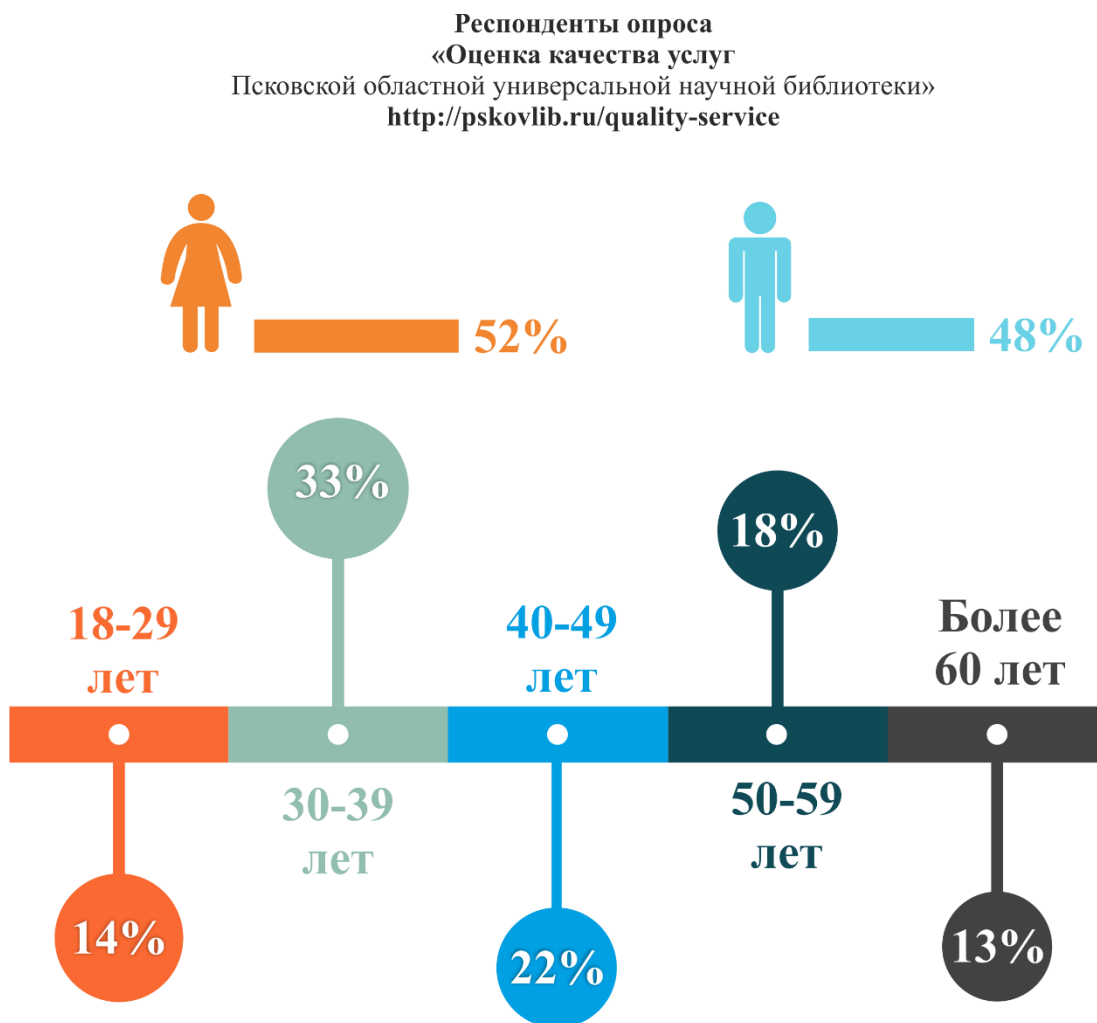


Исходя из полученной информации, опираясь на результаты исследования «Качество: оценить нельзя игнорировать», уделяя особое внимание вопросу удовлетворённости услугами библиотеки жителей приграничных территорий - Пскова и Псковской области (Приказ Минкультуры РФ от 20.07.2011 №807 «Об утверждении Концепции развития

сотрудничества в сфере культуры между приграничными территориями Российской Федерации и сопредельными государствами на период до 2020 года») в 2018 году проведены социологические опросы по выявлению оценки уровня удовлетворённости населения услугами ПОУНБ.

На официальном сайте в сети «Интернет» специалистами ПОУНБ размещена анкета «Оценка качества услуг Псковской областной универсальной научной библиотеки» <http://pskovlib.ru/quality-service>, при составлении которой, учитывались общие критерии при независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры (далее – НОК): открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворённость качеством оказания услуг.

На отчётный период в опросе приняли участие 143 посетителя сайта – пользователя библиотеки. Опрос показал, что женщины (52%) чаще отвечали на предложенные вопросы чем мужчины (48%), а самыми активными участниками опроса стали респонденты в возрасте от 30 до 39 лет (33%).



«Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки, размещённой на её территории»: **63%** респондентов, оценили, как «в целом хорошо», **31%** - «отлично, всё устраивает». Лишь 4% пользователей считают, что «плохо, много недостатков».

«Комфортность условий пребывания в библиотеке»: **64%** участников опроса считают, что «в целом хорошо», 18% оценили, как «удовлетворительно, незначительные недостатки», а **17%** - «отлично, всё устраивает».

«Дополнительные услуги и доступность их получения»: **62%** респондентов, оценили, как «в целом хорошо», **18%** - «отлично, всё устраивает», 17% отметили «удовлетворительно, незначительные недостатки».

«Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой (в том числе с помощью мобильных устройств)»: **53%** участников опроса считают, что «в целом хорошо», **34%** - «отлично, всё устраивает», у **12%** респондентов возникли небольшие трудности и они ответили – «удовлетворительно, незначительные недостатки».

«Удобство графика работы библиотеки»: **59%** респондентов, оценили, как «в целом хорошо», **32%** - «отлично, всё устраивает», 8% - «удовлетворительно, незначительные недостатки».



Также, участники опроса положительно оценили:

- соблюдение режима работы библиотекой (**52%** - «в целом хорошо» и **37%** - «отлично, всё устраивает»);
- соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг библиотекой (**59%** - «в целом хорошо» и **33%** - «отлично, всё устраивает»);
- доброжелательность и вежливость персонала библиотеки (**62%** - «в целом хорошо» и **25%** - «отлично, всё устраивает»);
- компетентность персонала библиотеки (**55%** - «в целом хорошо», **18%** - «отлично, всё устраивает» и **26%** - «удовлетворительно, незначительные недостатки»).

96% респондентов считают, что в ПОУНБ:

во-первых, обеспечена возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски;

во-вторых, оснащена специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, приспособленные перила, доступные санитарно-гигиенические помещения).

На вопрос «Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации», положительно ответило **90%** респондентов.

85% участников опроса, считают, что компетентность персонала позволяет работать с посетителями-инвалидами.

На вопрос «Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)», утвердительно ответили лишь **38%** респондентов.

Материально-техническим обеспечением библиотеки удовлетворены **62%** респондентов (из них: **43%** - «в целом хорошо» и **19%** - «отлично, всё устраивает»). **35%** респондентов считают материально-техническое обеспечение библиотеки «удовлетворительно, незначительные недостатки».

86% респондентов (из них: **55%** - «в целом хорошо» и **31%** - «отлично, всё устраивает») удовлетворены качеством и полнотой информации о деятельности библиотеки, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

83% респондентов одобрили качество и содержание полиграфических материалов библиотеки. **47%** дали оценку - «в целом хорошо», а **36%** - «отлично, всё устраивает».

Лишь **один** респондент высказал **замечание** по работе библиотеки, обозначив его, как «Книги в одном экземпляре. Приходится долго ждать своей очереди».

Более активны участники опроса были в высказывании **предложений (17)** по работе библиотеки.

Оценка качества услуг
Псковской областной универсальной
научной библиотеки



Предложения пользователей -
участников опроса

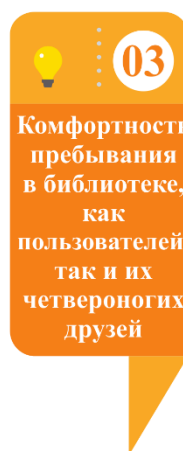
Интересы респондентов сосредоточены на четырёх пунктах:



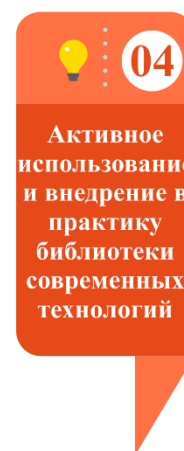
«Сделайте встречу читателей с Диной Рубиной»,
«Пожалуйста, пригласите Дину Рубину и Татьяну Толстую»,
«организуите встречу с Машей Трауб»



«Покупайте больше книг современных авторов»,
«Книг, писателей и wi-fi»,
«Больше книг современных авторов»



«Отдельную комнату для разговора по скайпу. Просто неловко при других читателях и библиотекарях :-D»,
«Сделайте в библиотеке кафе», Кофейный аппарат с БЕСПЛАТНЫМ кофе»,
«Бесплатный чай с плюшками и комфортность условий пребывания в библиотеке на отлично. А пока только хорошо», «Сделайте место, где можно оставить домашних питомцев. Жалко в мороз собаку оставлять на улице, а книги выбирать - дело не скорое»



«Информирование пользователей (в случае добровольного согласия) о сроке возврата документов с помощью sms-оповещения и о библиотечных мероприятиях через интернет-рассылки»,
«Был в гостях у московских друзей. Очень советую технологии круглосуточного автоматизированного самообслуживания читателей»

Интересы респондентов сосредоточены на четырёх пунктах:

1) организация встреч в библиотеке с российскими писателями (*«Сделайте встречу читателей с Диной Рубиной», «Пожалуйста, пригласите Дину Рубину и Татьяну Толстую», «организуите встречу с Машей Трауб»*);

2) своевременное комплектование фонда (*«Покупайте больше книг современных авторов», «Книг, писателей и wi-fi», «Больше книг современных авторов»*);

3) комфортность пребывания в библиотеке, как пользователей, так и их четвероногих друзей (*«Отдельную комнату для разговора по скайпу. Просто неловко при других читателях и библиотекарях :-D», «Сделайте в библиотеке кафе», Кофейный аппарат с БЕСПЛАТНЫМ кофе», «Бесплатный чай с плюшками и комфортность условий пребывания в библиотеке на отлично. А пока только хорошо», «Сделайте место, где можно оставить домашних питомцев. Жалко в мороз собаку оставлять на улице, а книги выбирать - дело не скорое»*);

4) активное использование и внедрение в практику библиотеки современных технологий (*«Информирование пользователей (в случае добровольного согласия) о сроке возврата документов с помощью sms-оповещения и о библиотечных мероприятиях через интернет-рассылки», «Был в гостях у московских друзей. Очень советую технологии круглосуточного автоматизированного самообслуживания читателей»*).

Показатели удовлетворённости услугами, которые предоставляет ПОУНБ населению, безусловно связано с понятием качества. Для специалистов библиотеки качество библиотечных услуг, это не только совершенство, актуальность, экономическая эффективность и способность к изменениям, но и способность своевременно отвечать на потребности пользователей библиотеки и сообщества.

В целом, качеством оказания услуг библиотекой удовлетворены 81% респондентов (из них: 68% - «в целом хорошо» и 17% - «отлично, всё устраивает»).

Хорошо понимая, что оценка качества библиотечной услуги не сводится только к конечному результату обслуживания, а затрагивает и сам процесс обслуживания, специалисты ПОУНБ под эгидой Псковской библиотечной ассоциации в 2018 году провели **онлайн-опрос «Псковичи и библиотеки»**.

В данном исследовании была предпринята попытка определить степень важности каждого фактора, влияющего на Ваш выбор библиотеки.

По результатам ответа на вопрос: «Вы записаны в библиотеку(и) города Пскова» был составлен рейтинг самых популярных и посещаемых библиотек на территории Пскова.

На первом месте – Псковская областная универсальная научная библиотека (44%); на втором – Центральная городская библиотека МАУК

«Централизованная система» г. Пскова (32%); на третьем – «БиблиоЛюб» МАУК «Централизованная библиотечная система» г. Пскова (8%). Четвёртое и пятое места разделили также библиотеки МАУК «Централизованная библиотечная система» г. Пскова: Библиотека – центр общения и информации им. И.Н. Григорьева (6%) и Историко-краеведческая библиотека им. И.И. Василёва (6%).

На вопрос: «Укажите, пожалуйста, какова вероятность того, что Вы посоветуете библиотеку (указать), которую Вы посещаете чаще всего, своим знакомым», 30% респондентов указали, что «обязательно посоветуют Псковскую областную универсальную научную библиотеку».

По результатам оценки степени важности каждого фактора (*допускалось выбрать несколько*), влияющего на выбор библиотеки была составлена формула современной успешной эффективной библиотеки:

Все сотрудники библиотеки вежливы и приветливы (34%) + Качество обслуживания (32%) + Сотрудники библиотеки оказывают компетентную помощь, если к ним обратиться (29%) + Большой выбор книг современных авторов (23%) + В библиотеке проводят интересные мероприятия (21%) = современная библиотека для читателей.



Наименее важными факторами для псковичей - пользователей библиотек оказались: «Близость расположения к месту работы/учёбы/дому» (20%); «Состояние библиотеки (в библиотеке сделан ремонт, современная мебель, техника и др.)» (16%); «Бесплатный wi-fi» (14%).



Псковичи от библиотек в первую очередь ожидают «Советов, полезных предложений, интересных мероприятий». Так ответили 68% респондентов. 20% участников опроса ожидают «Точного выполнения услуги (работ)», а 12% - «Подробных консультаций».



На вопрос: «За какой книгой и/или услугой Вы обратились в 2017 году в библиотеку и Вам отказали», 99% опрошенных в свободной форме ответили «такого не было» («не отказали», «отказов не было», «Такого прецедента не было», «такого еще не было», «все хорошо» и т.д.).



В рамках исследования был задан вопрос «Откуда Вы узнаете о книжных новинках?» Самым популярным стал ответ «специализированные сайты о книгах». Так ответили 58%.

И сохраняя традиции предыдущего опроса, самыми активными участниками были женщины (87%) в возрасте ,36-45 лет (41%).

В соответствии с Конституцией РФ, основных направлений и стратегий социально-экономического развития РФ и Псковской области, «Основ государственной культурной политики», утверждённых Указом Президента РФ В.В. Путиным 24.12.2014 №808, действующих документов по библиотечному делу РФ и Псковской области, а также нормативно-правовых документов, обеспечивающих функционирование библиотечной сферы, специалисты ПОУНБ, объединённые в рабочую группу, в 2018 году приступили к разработке концепции развития библиотеки до 2025 года (далее – концепция).

В ходе подготовки концепции планирует использовать экспертные мнения и знания в целях обеспечения возможностей для сквозного междисциплинарного сотрудничества. Отправной точкой успешной работы должно стать участие политических фракций Псковской области в исследовании «Региональное видение библиотеки`2025» (*письмо-просьба №396, за подписью генерального директора ПОУНБ, было отправлено 24.08.2017 г. на имя Председателя Псковского областного Собрания депутатов А.А. Котову*).

В настоящее время в исследовании приняли участие две партии: Единая Россия и КПРФ.

Единая Россия	КПРФ
Каковы основные ценности библиотеки?	
Равный и бесплатный доступ к информации и знаниям	Равный и бесплатный доступ к информации и знаниям
	Защита культурного наследия и памяти
Каковы сильные стороны библиотеки?	
Предоставление возможностей для доступа к информации и знаниям	Поддержка обучения, грамотности и чтения
	Содействие экономическому развитию
	Сохранность и консервация объектов культурного наследия и памяти
В своей деятельности библиотека должна больше...	
Использовать цифровые инновации	Использовать цифровые инновации
Оказывать поддержку обучению, грамотности и чтению	Оказывать поддержку программам развития Псковской области и реагировать на существующие социальные потребности
Оказывать содействие исследованиям и инновациям	Оказывать поддержку обучению, грамотности и чтению
В своей деятельности библиотека должна меньше...	
Сопrotивляться переменам и бояться их	Работать в изоляции
	Сопrotивляться переменам и бояться их
Основные вызовы, стоящие перед библиотекой	
Постоянно растущие ожидания пользователей	Недостаточно развитая инфраструктура
	Недостаточное финансирование и инвестиции в библиотеку

Первые результаты «Регионального видения библиотеки`2025» подтверждают итоги предыдущих исследований и наблюдений библиотекарей:

- постоянно растущие ожидания пользователей;
- необходимость эффективно использовать цифровые инновации;
- поддержка обучения, грамотности и чтения.

Стоит отметить, что специалисты Псковской областной универсальной научной библиотеки регулярно повышают квалификацию. Не исключение и направление «маркетинговые и социологические исследования».

Общение с пользователями библиотеки на тему качества продолжится и в 2019 году согласно плану-графику социологических и маркетинговых исследований). Потому что псковские библиотекари - открытые люди, знают, понимают и ощущают нужность библиотек. И к реализуемым мероприятиям по повышению качества обслуживания пользователей добавятся исследования, подготовленные в т.ч. и на основе методических рекомендаций.

План-график социологических и маркетинговых исследований

Для определения результатов работы ПОУНБ по достижению качественных и количественных результатов государственного задания на 2018 год сформирован план-график социологических и маркетинговых исследований:

№ п/п	Тема исследований	Сроки сдачи отчёта
1.	Мониторинг деятельности ГБУК «ПОУНБ» с целью обеспечения функционирования системы оценки качества работы ГБУК «ПОУНБ» в соответствии с постановлением Правительства РФ от 30.03.2013 г. №286	Ежеквартально, не позднее пятого календарного дня после отчётного периода
2.	Исследование «Анализ информационных потребностей экономико-производственного сектора Псковской области»	4 октября 2019 г.
3.	Исследование «Пользователи Псковской ОУНБ: информационное поведение и научная компетентность»	5 декабря 2019 г.
4.	Исследование «Оценка качества услуг Псковской областной универсальной научной библиотеки»	5 июля 2019 г. 27 декабря 2019 г.

В целом, качеством оказания услуг библиотекой в 2018 году удовлетворены 81% респондентов (из них: 68% - «в целом хорошо» и 17% - «отлично, всё устраивает»).

Королёва Ирина Сергеевна,
заместитель генерального директора
по научной работе
koroleva@pskovlib.ru