

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ СПЕЦИАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА
ДЛЯ НЕЗРЯЧИХ И СЛАБОВИДЯЩИХ»**

**Отчет
по мониторингу качества предоставления
государственных услуг в государственном казённом
учреждении культуры «Кемеровская областная
специальная библиотека для незрячих и
слабовидящих» за 2017 год**

Исполнитель: Анисимова Н. В.

КЕМЕРОВО
2017

I

Введение. Параметры исследования

В период с 1 августа по 10 сентября 2017 г. на территории ГКУК «Кемеровская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» было проведено социологическое исследование. В качестве объекта исследования были выбраны читатели г. Кемерово и Кемеровской области (инвалиды по зрению от 18 лет и старше). Предметом исследования выступала удовлетворённость читателей качеством предоставления государственных услуг в ГКУК «КемОСБ».

Цель исследования: Изучить мнение инвалидов по зрению по вопросам оценки качества предоставления государственных услуг в ГКУК «Кемеровская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» и определить, исходя из результатов, основные меры, направленные на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых государственных услуг.

Задачи исследования:

1. Изучить удовлетворенность качеством взаимодействия заявителя со специалистом, оказывающим государственную услугу;
2. Изучить степень удовлетворенности процедурой получения услуги;
3. Выявить оценку качества условий получения государственных услуг, в том числе:
 - комфортность помещения;
 - наличие информационных стендов;
 - наличие мест ожидания;
 - время ожидания в очереди;
 - время ожидания конечного результата получения государственных услуг с момента подачи заявления;
4. Выяснить, каким образом влияют возраст, род деятельности читателей на их потребности и, следовательно, на степень удовлетворённости качеством обслуживания.

Исследование проводилось с помощью метода анкетного опроса. Этот метод был использован ввиду его адекватности обозначенной цели - он применяется для выявления интересов и потребностей в той или иной сфере, что является категорией сознания, наиболее эффективно выявляющейся в рамках данного метода. При помощи данного метода есть возможность охватить значительную долю незрячих и слабовидящих читателей, оперативно получить от них интересующую информацию.

II Социально-демографический портрет объекта исследования

В ходе исследования было опрошено 200 человек, из них 121 женщина и 79 мужчин:

Распределение респондентов по полу

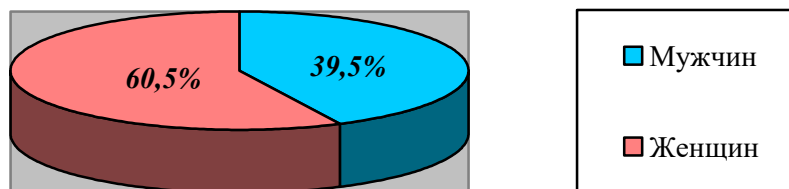


Диаграмма 1

Значительную часть респондентов составили представители возрастной категории старше 35 лет – 87% (174 чел.). В 2017 году доля респондентов в возрастной категории до 35 лет составила 13% (26 чел.); от 35 до 60 лет - 39% (78 чел.); старше 60 лет - 48% (96 чел.).

Распределение респондентов по возрасту

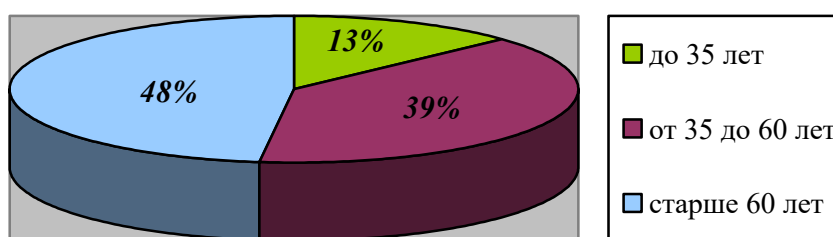


Диаграмма 2

Среди категорий незрячих и слабовидящих пользователей библиотеки по роду деятельности 100% респондентов являются пенсионерами, из них 37,5% работающих, 99% получающих пенсию по инвалидности.

Распределение респондентов по виду занятий

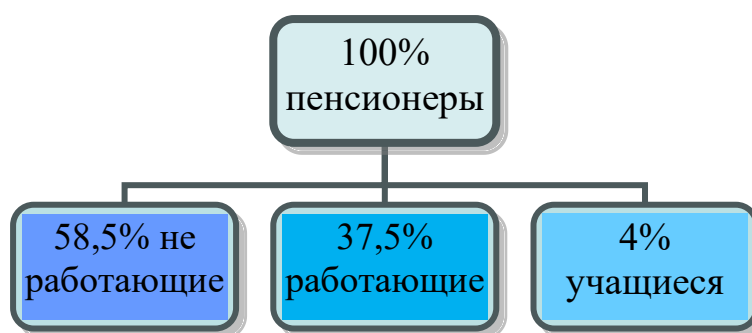


Диаграмма 3

Среди образовательных групп незрячих и слабовидящих пользователей библиотеки преобладают заявители со средним специальным образованием – 74 чел. (37%) и с высшим образованием – 63 чел. (31,5%); со средним образованием – 49 чел. (24,5%).

Распределение респондентов по образованию

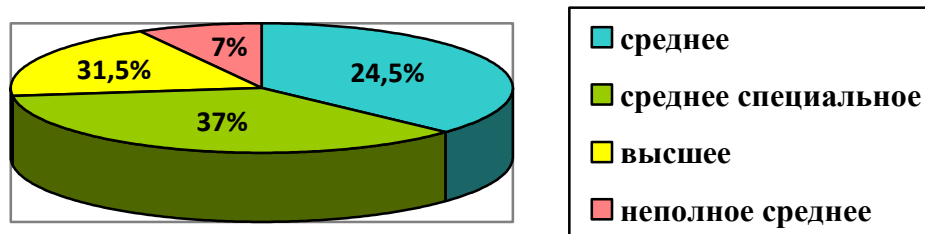


Диаграмма 4

Портрет типичного читателя ГКУК «Кемеровская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих», выглядит так: это средних лет или пожилой человек со средним специальным образованием.

Такие критерии, как образование и род деятельности, оказывают влияние на формирование аудитории читателей, значит, они могут воздействовать и на интересующие нас показатели, что будет более подробно рассмотрено в следующих частях отчёта.

III

Описание предмета исследования по основным показателям

Респонденты, отвечая на вопросы, оценивали следующие государственные услуги:

- Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных библиотек Кемеровской области;

- Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в государственных библиотеках Кемеровской области, в том числе, к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Из общего числа респондентов 154 незрячих пользователей (77%) получают государственную услугу «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в государственных библиотеках Кемеровской области». Высокий процент получателей данной услуги обусловлен тем, что незрячие читатели библиотеки используют для чтения «говорящих» книг тифлофлешплееры и флеш-карты с записанными на них электронными книгами в защищенном формате. Тифлофлешплееры выдаются инвалидам по зрению фондом социального страхования по индивидуальной программе реабилитации, а библиотека обеспечивает незрячих читателей электронными книгами на флеш-картах с криптозащитой. Незрячим, которые еще не получили тифлосредства по социальной программе, библиотека бесплатно предоставляет во временное пользование тифлофлешплееры, приобретенные по федеральной целевой программе «Доступная среда». Значительный процент потребителей данной государственной услуги обусловлен еще и тем, что на официальном сайте библиотеки регулярно пополняется база «говорящих» книг для скачивания в защищенном формате.

С целью повышения эффективности работы сайта библиотеки, постоянно учитывается количество посещений респондентами данного ресурса. Сайт библиотеки посещают 66% опрошенных, из них 29% - посещают сайт библиотеки от одного до нескольких раз в неделю и 23% - пользуются сайтом библиотеки несколько раз месяц. По сравнению с прошлым годом количество пользователей на сайте увеличилось на 11,4 %. Этому могли поспособствовать улучшения в работе сайта:

- увеличение количества размещаемой информации в разделах Анонсы и Текущие новости;
- регулярное обновление других разделов сайта;
- ежемесячное регулярное пополнение базы «говорящих» книг для скачивания;
- увеличение количества упоминаний сайта на страницах социальных сетей библиотеки.

IV Анализ взаимосвязей

Для оценки взаимодействия заявителя, с одной стороны, и специалистов, оказывающих услуги, с другой, респондентам адресовался комплексный вопрос в табличной форме, ответы на который позволяют увидеть не только общую удовлетворенность отношениями, но и оценки по отдельным аспектам взаимодействия.

Незрячие пользователи оценивали взаимодействие со специалистами по пятибалльной шкале, где 5 – полностью удовлетворены взаимодействием; 1 – совсем не удовлетворены.

Все респонденты дали ответы, которые позволяют оценить удовлетворенность взаимодействием со специалистами.

Таблица 1

Ответы на вопрос: «**Насколько вы удовлетворены уровнем обслуживания?**»

Аспекты взаимодействия	Кол-во оценивших	Мин. оценка	Макс. оценка	Средняя оценка
Корректность и тактичность библиотекаря	200	1	5	4,9
Получение консультации	200	1	5	4,9
Сервис в целом	200	1	5	4,9

Все аспекты были оценены одинаково на 4,9 балла.

Сравнительный анализ оценок различных аспектов взаимодействия в зависимости от социально-демографических характеристик респондентов показал, что:

- пол не влияет на оценки качества взаимодействия заявителей и сотрудников библиотеки;
- пожилые люди по всем параметрам оценки более лояльны, чем представители среднего и, особенно, молодого поколений;
- высокообразованные посетители более критичны к сотрудникам библиотеки, менее образованные граждане - лояльнее.

В ходе социологического опроса выяснялось отношение незрячих пользователей к следующим условиям оказания государственных услуг:

- комфортность помещения;
- наличие мест ожидания;
- наличие и содержание информационных стендов;
- психологический комфорт;
- время ожидания конечного результата получения услуги с момента подачи заявления.

Первые четыре условия оценивались в баллах (аналогично оценке взаимодействия со специалистами); последнее условие – в абсолютных единицах измерения. Ниже приведены балльные оценки.

Таблица 2

Ответы на вопрос: «**Как Вы оцениваете условия, в которых происходит оказание услуги?**»

Условия	Кол-во оценивших	Мин. оценка	Макс. оценка	Средняя оценка 2017
Комфортность помещения	200	1	5	4,9
Наличие мест ожидания	200	1	5	4,8
Наличие и содержание информационных стендов	200	1	5	4,7
Психологический комфорт	200	1	5	4,8

При оценивании условий, сопровождающих получение государственных услуг все 100% респондентов конкретно ответили на вопросы.

Анализ влияния на оценки условий получения государственных услуг социально-демографических признаков респондентов дал следующие результаты:

- пол на оценки условий оказания услуг не повлиял;
- более лояльными к условиям оказания услуг оказались заявители пожилого возраст, нежели молодое и среднее поколение пользователей библиотеки;
- комфортность помещения и наличие мест ожидания негативнее оценили граждане с высшим образованием.

Проанализируем временные параметры оказания услуг – время ожидания приема у специалистов и период ожидания получения конечного результата.

Таблица 3

Ответы на вопрос: «**Сколько времени занял поиск необходимой информации?**», процент от числа опрошенных

Время (мин.)	%
менее 15 минут	43
15-30 минут	51
30-60 минут	6
более 1 часа	0

Большая часть пользователей - 51% получили запрашиваемую информацию течение 15-30 минут, 43% пользователей ответили, что необходимую информацию получили менее чем за 15 минут. Доля

пользователей библиотеки ожидавших получение необходимой информации от 30 до 60 минут составила 6 %. Никто не отметил долгий поиск информации (более 1 часа).

Средняя продолжительность времени, отведенного на поиск необходимой информации, составляет 25 минут.

Сравнительный анализ показал, что ни один из социально-демографических признаков существенно не отразился на продолжительности ожидания очереди.

С начала 2017 года библиотека перешла на 6-тидневный график работы. Проанализируем, как это повлияло на качество предоставления услуг, по мнению респондентов.

Таблица 4

Ответы на вопрос: «Насколько Вас устраивает график работы библиотеки?», процент от числа опрошенных

	%
Отлично, всё устраивает	68
В целом хорошо	32
Удовлетворительно, незначительные недостатки	0
Плохо, много недостатков	0
Неудовлетворительно	0

Анализ оценок по итогам смены графика работы библиотеки показал, что:

- пол не влияет на оценку нововведения;
- удобство нового графика работы библиотеки более высоко оценили представители молодого и среднего поколения;
- работающей категории граждан стало удобнее обращаться в библиотеку в субботу, так как в этот день график работы организации не совпадает с графиком основного места работы респондентов.

Можно сделать вывод, что в ГКУК «Кемеровская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» созданы хорошие условия оказания государственных услуг – комфортные помещения, места для ожидания, информационные стенды, психологический комфорт. Незрячие пользователи в большинстве случаев удовлетворены получением необходимой услуги, за которой обратились в библиотеку.

Удовлетворенность результатом оказания государственных услуг определялась с помощью ответов на соответствующий прямой вопрос: «Насколько в целом Вы удовлетворены результатом оказания услуг?». Незрячие

пользователи давали оценку по пятибалльной шкале, где 5 – полностью удовлетворены; 1 – совсем не удовлетворены. Средний балл удовлетворенности результатом оказания комплекса государственных услуг в ГКУК «КемОСБ» составил 4,9 балла.

Сравнительный анализ показал, что обобщающая оценка удовлетворенности результатом выше:

- у женщин по сравнению с мужчинами;
- у старшего поколения по сравнению с молодым и средним.

Вопрос «Какие у Вас возникли трудности при получении государственной услуги? Чем Вы остались недовольны?» позволил респондентам в открытой форме назвать трудности и препятствия, с которыми они столкнулись в результате получения государственной услуги. Здесь же был предусмотрен ответ «трудностей, препятствий, жалоб нет», по частоте упоминания, которого можно судить об уровне удовлетворенности работой учреждения. В результате такой ответ «трудностей, препятствий, жалоб нет» дали 91% опрошенных пользователей библиотеки (в 2016 году было 90,2%).

Таким образом, большая часть респондентов удовлетворены результатом оказания государственной услуги. Конкретные предложения по улучшению качества предоставления услуг высказали лишь 1,5% респондентов, при этом указав, что трудностей и препятствий при получении государственной услуги у них нет (в 2016 году 2%).

V Выводы

В сравнении с прошлым годом, в 2017 оценки наличия и содержания информационных стендов, комфортности помещения, психологического комфорта и наличия мест ожидания остались на прежнем уровне.

Условия, при которых происходит оказание государственных услуг, и взаимодействие со специалистами в 2017 году оценены на 4,8 и 4,9 баллов соответственно.

Доля респондентов получающих услугу «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в государственных библиотеках Кемеровской области» увеличилась в 2017 году и составила 77%.

Прибавка этого показателя обусловлена тем, что:

- Пользователям библиотеки, инвалидам по зрению, получать информацию в электронном виде удобнее;
- Различные способы получения информации в электронном виде становятся доступнее с каждым годом.

Количество респондентов, посещающих сайт библиотеки, в 2017 году составило 66%, и возросло на 11,4% по сравнению с прошлым годом. Этому способствует улучшение работы сайта и оперативное наполнение информацией данного ресурса.

О высокой удовлетворенности получением услуг говорит тот факт, что, отвечая на открытый вопрос о претензиях и жалобах в адрес ГКУК «КемОСБ», пользователи в 91% случаев не имеют жалоб и не испытывают препятствий и затруднений (в прошлом году было 90,2%). Только 1,5% респондентов высказали конкретные замечания, которые заключаются в том, что:

- в электронном каталоге не на все книги своевременно появляются аннотации;
- не все пользователи имеют достаточные навыки работы с электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой.

Таким образом, очередное исследование показывает высокий уровень оказания государственных услуг инвалидам по зрению в ГКУК «Кемеровская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих».

На основе полученных результатов, можно сформулировать следующие рекомендации по повышению качества предоставления государственных услуг:

1. Всем структурным подразделениям библиотеки продолжать работу по наполнению информационных стендов, регулярно проверять актуальность информации, оперативно устранять недостатки (особое внимание обратить филиалам и библиотечным пунктам);
2. Повышать квалификацию библиотечных работников;
3. Продолжать регулярно и оперативно информировать незрячих пользователей о новых поступлениях в фонд библиотеки;

4. Обратить внимание на работу по наполнению электронного каталога и на качество написания аннотаций на новые книги, поступающие в фонд библиотеки;
5. Увеличивать долю библиотечного фонда, переведенного в электронную форму от общего объема фонда;
6. Сотрудникам библиотеки уделять особое внимание содержанию сайта библиотеки, оперативно предоставлять информацию для размещения на данном ресурсе;
7. Продолжать регулярно пополнять базу «говорящих» книг для скачивания.
8. Сотрудникам библиотеки обратить внимание и усилить работу с незрячими пользователями по применению электронных сервисов, предоставляемых библиотекой.

Содержание

Введение. Параметры исследования	2
Социально-демографический портрет объекта исследования	3
Описание предмета исследования по основным показателям	5
Анализ взаимосвязей.....	6
Выводы	10
Содержание	12