ЗАКЛЮЧЕНИЕ

по результатам мониторинга удовлетворенности пользователей

АУК УР «Национальная библиотека УР»

качеством предоставления услуг в сфере культуры

(ноябрь 2017 г.)

Результаты мониторинга, основанные на данных опроса 100 пользователей АУК УР «Национальная библиотека УР» (далее Библиотека), позволили получить определённое представление о степени удовлетворённости населения качеством предоставления услуг библиотекой.

Основным стал вывод, что удовлетворённость пользователей качеством услуг, предоставляемых Библиотекой, повысилась по сравнению с данными мониторинга за 2016 г. Общее значение коэффициента удовлетворённости повысилось на 1,5% или на 0,1 балла. Это повышение продолжается с 2015 г. Показатель значения общего коэффициента удовлетворённости сохранился на уровне «хороший» (84,5%). Повышение оценок произошло по пяти из восьми групп факторов (см. таблицу 1).

Таблица 1

Интерпретация значений коэффициентов удовлетворенности

(в скобках данные за 2016 г.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Группа факторов | Значение коэффициента удовлетворенности, % | Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности |
| 1 | 81,2 (80) | Хороший (Хороший) |
| 2 | 67,6 (66,4) | Плохой (Плохой) |
| 3 | 91,2 (87,6) | Отличный(Очень хороший) |
| 4 | 71,2 (66,8) | Вызывающий беспокойство(Плохой) |
| 5 | 97,6 (98) | Отличный(Отличный) |
| 6 | 92,4 (88,8) | Отличный(Очень хороший) |
| 7 | 84,8 (85,2) | Хороший (Очень хороший) |
| 8 | 90,8 (92,8) | Отличный(Отличный) |
| Общая | 84,5 (83) | Хороший(Хороший) |

Таблица 2

Соотношение коэффициентов оценки важности и коэффициентов удовлетворённости

по основным показателям (в скобках данные за 2016 г.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Группа факторов | Значение коэффициента оценки важности, % | Значение коэффициента удовлетворенности, % |
| 1 | 92 (89,6) | 81,2 (80) |
| 2 | 92,4 (90,8) | 67,6 (66,4) |
| 3 | 93,6 (91,6) | 91,2 (87,6) |
| 4 | 95,6 (95,6) | 71,2 (66,8) |
| 5 | 97,2 (94,8) | 97,6 (98) |
| 6 | 78,8 (76) | 92,4 (88,8) |
| 7 | 92 (90,4) | 84,8 (85,2) |
| 8 | 91,6 (85,6) | 90,8 (92,8) |
| Общая | 91,7 (89,3) | 84,5 (83) |

Наилучшие отзывы пользователей традиционно относятся к 5-й группе факторов – «оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)». Подавляющее большинство отвечавших (95%) полностью удовлетворено действиями сотрудников. А коэффициент удовлетворённости составил 97,6%, что всего на 0,4% ниже, чем в 2016 г. (в пределах статистической погрешности).В 2017 г. пользователи отметили этот фактор как наиболее важный для качества предоставления услуг, а фактор «техническое оснащение» по сравнению с прошлым годом отступил на второе место (коэффициенты оценки важности составили, соответственно, 97,2 и 95,6%(см. таблицу 2)).Позитивное отношение к сотрудникам библиотеки по-прежнему сохраняется на уровне «отлично».

Также на уровень «отлично» вышли ещё две группы факторов – «Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме» (91,2%) и «Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры» (92,4%). Несмотря на некоторое снижение удовлетворенности пользователей, сохранила своё положение на уровне «отлично» и такая группа факторов, как «Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)». В цифровом выражении этот уровень составил 90,8%. Важность этих трёх групп факторов, по оценке пользователей, различна. Особенно важными среди них респонденты считают доступность информации о библиотеке и её ресурсах (коэффициент важности 93,6%) и доступность услуг (91,6%). Возможность подавать жалобы и предложения отмечена пользователями как наименее важная группа факторов (всего 78,8%).

По двум группам факторов оценки удовлетворённости оказались на уровне «хороший». Это произошло с группами факторов «Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)» (81,2%) и «Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры» (84,8%). При этом первая группа сохранила свой прошлогодний уровень, а вот по второй произошло снижение с уровня «очень хороший».

Выросла удовлетворённость группой факторов «Техническое оснащение учреждения культуры». По этой группе уровень удовлетворённости поднялся с «плохого» до «вызывающего беспокойство» (с 66,8% до 71,2%). На прежнем уровне удовлетворённости – «плохо» – осталась 2-я группа факторов («Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)»), хотя в цифровом выражении коэффициент удовлетворённости увеличился с 66,4% до 67,6%.

Большинство пользователей (79%) хотели бы чаще посещать библиотеку. Однако есть ряд факторов, препятствующих этому (см. таблицу 3). В первую очередь это недостаток свободного времени и отдалённость учреждения от дома, а также усталость после работы. Не так много респондентов указывали на недостатки учреждения. Однако те, кто всё же указал, в первую очередь отмечали проблему разбросанности отделов библиотеки по всему городу и связанные с этим неудобства. В приложении помещены все высказывания респондентов.

Таблица 3

Факторы, мешающие более частому посещению данного учреждения культуры

|  |  |
| --- | --- |
| Факторы | Доля отметивших данный фактор, % |
| Недостаток свободного времени | 47 |
| Отдаленность учреждения от дома | 27 |
| Усталость после работы | 18 |
| Семейно-бытовые условия | 11 |
| Состояние здоровья | 10 |
| Недостатки в работе учреждения | 5 |
| Режим работы учреждения | 3 |
| Другое | 11 |

**Характеристика респондентов**

Среди 100 опрошенных пользователей Библиотеки было 35% мужчин
и 65% женщин. Почти половину респондентов (49%) составили пользователи в возрасте 50 лети старше (см. таблицу 4). Совсем мало оказалось 14–18-летних респондентов.

Таблица 4

Распределение респондентов по возрасту

|  |  |
| --- | --- |
| Возраст, лет | Доля, % |
| 14-18 | 4 |
| 19-29 | 12 |
| 30-39 | 18 |
| 40-49 | 17 |
| 50-59 | 23 |
| 60 и старше | 26 |
| Итого | 100 |

Преимущественно респонденты относятся к двум социальным категориям –служащие и пенсионеры (см. таблицу 5). Сравнительно мало представлены такие группы, как рабочие и, особенно, учащиеся и студенты.

Таблица 5

Распределение респондентов по социальным категориям

|  |  |
| --- | --- |
| Социальная категория | Доля, % |
| Служащий | 40 |
| Пенсионер | 33 |
| Рабочий | 9 |
| Учащийся, студент | 7 |
| Временно неработающий | 6 |
| Предприниматель | 2 |
| Домохозяйка | 1 |
| Другое | 2 |
| Итого | 100 |

Уровень образования респондентов высокий – две трети опрошенных получили высшее образование (см. таблицу 6). В этом году в числе респондентов оказались не представлены пользователи библиотек с начальным образованием.

Таблица 6

Распределение респондентов по уровню образования

|  |  |
| --- | --- |
| Образование | Доля, % |
| Высшее | 67 |
| Среднее специальное | 19 |
| Полное (общее) среднее | 8 |
| Неполное среднее | 6 |
| Итого | 100 |

**Заключение**

По результатам данного мониторинга можно сделать вывод о том, что тенденция к повышению уровня удовлетворённости пользователей, обозначившаяся в предыдущие годы, продолжилась и в 2017 году. Повышение удовлетворённости произошло несмотря на сохраняющееся территориальное разделение библиотеки и её техническое оснащение. Не смотря на повышение уровня удовлетворенности пользователей услугами библиотеки по сравнению с 2016 годом, результат мониторинга свидетельствует о невыполнении показателя удовлетворенности, утвержденного в «Дорожной карте» на 2017 год – 88%. В условиях размещения Библиотеки во временных приспособленных помещениях выполнение показателя невозможно по объективным причинам. Все факторы, зависящие от работы персонала Библиотеки, высоко оценены пользователями.

Всё же проблема возвращения в общее здание остаётся одной из главных при оценке деятельности библиотеки. Многие пользователи в своих рекомендациях говорили о затянувшемся ремонте главного здания Библиотеки, вследствие которого различные отделы оказались в разных частях города. Если пользователю нужна не одна услуга, а несколько, ему приходится пересекать практически весь город, чтобы попасть в другой отдел. Поскольку размещение отделов носит преимущественно временный характер, ни эргономика пользовательских мест, ни дизайн помещений, не соответствуют ожиданиям посетителей.

Наиболее критично настроенной группой пользователей оказалась молодёжь, преимущественно учащиеся и студенты. Современные молодые пользователи ориентированы на более высокий стандарт оказания услуг, как следствие, их доля в числе посетителей библиотеки неизменно сокращается. Если 10–12 лет назад они составляли до 70% пользователей, то по результатам данного мониторинга их доля сократилась до 7%. Следует, правда, отметить, что в опрос не были вовлечены пользователи электронных услуг библиотеки, кто пользуется ими удалённо.

Результаты мониторинга, несмотря на рост положительных оценок, по-прежнему указывают на необходимость скорейшего ремонта главного здания библиотеки и нормализации условий обслуживания пользователей, а также улучшения её технического оснащения.

**Приложение**

Высказывания респондентов о причинах, мешающих им чаще посещать Национальную библиотеку Удмуртской Республики, а также их пожелания по её деятельности.

1. Больше средств выделять на комплектование фондов, особенно новой научной литературы
2. В Ижевске уже мало незнакомых учреждений культуры, посетителям известны и учреждения, и программы
3. Вообще-то я довольна всем, иногда бывает загруженность по времени и ещё недостаточное владение иностранным языком
4. Каждый человек должен принимать решение сам, хочет посещать, не хочет посещать - "пожалуйста"
5. Мало новых книг; некомфортные условия, нет читального зала
6. Необходимо срочным образом предоставить библиотеке надлежащее помещение
7. Нет каталога
8. Низкий уровень комфортности в учреждении
9. Отделы учреждения находятся в разных местах города, что затрудняет получить книги сразу
10. Отсутствие комфортных условий
11. Отсутствие специализированной литературы, видеоматериалов
12. Отсутствует зал, где можно поработать с литературой
13. Хотелось бы посещать библиотеку на ул. Советской в нормальном здании с нормальными условиями как для посетителей, так и для работников