

Менеджмент качества в библиотечной деятельности
**Осуществление мониторинга общественного мнения о качестве работы
 КОГБУК «Кировская ордена Почёта государственная универсальная областная
 научная библиотека имени А. И. Герцена» за 2018 год**

Всего с 01.01.2018 по 31.12.2018 г. в независимой оценке качества оказания услуг приняло участие 156 чел. – виртуально.

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг

Насколько комфортно Вам было в библиотеке (чистота помещений, гардероб, места для сидения)?		
Очень комфортно	105	67,3%
Комфортно	48	30,8%
Некомфортно	1	0%
Очень некомфортно	1	0%
Затрудняюсь ответить	0	0%

Средний бал (максимальный балл 5) - 5

Как Вы оцениваете соотношение цены и качества дополнительных услуг библиотеки (копирование, заказ книги, информирование о возврате книги, резервирование книги)?		
Намного выше ожидаемого	7	4,5%
выше ожидаемого	18	11,5 %
Ожидаемо	88	56,4%
ниже ожидаемого	23	14,7%
Намного ниже ожидаемого	15	9,6,0%

Средний бал (максимальный балл 9) –5,4

Удобно ли вам было добираться до библиотеки (пешком, на транспорте)?		
Очень удобно	54	34,6%
Удобно	86	55,1%
Неудобно	11	7,0%
Очень неудобно	0	0%
Затрудняюсь ответить	3	1,9%

Средний бал (максимальный балл 5) - 4,5

Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами библиотеки (электронный каталог, «Спроси библиотекаря», «Продление он-лайн», «Комплектуемся вместе», «Электронная доставка документов», информационные киоски)		
Очень хорошо	58	37,2%
Хорошо	72	46,2%
Удовлетворительно	6	3,8%
Неудовлетворительно	2	1,3%
Не пользуюсь	16	10,3%

Средний бал (максимальный балл 5) – 4,3

Насколько удобно для Вас расписание работы библиотеки?		
Очень удобно	65	41,7%
Удобно	77	49,4%
Неудобно	9	5,8%
Очень неудобно	2	1,3%
Затрудняюсь ответить	0	,0%

Средний бал (максимальный балл 7) - 6,5

Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?		
Очень хорошо	54	34,6%
Хорошо	66	42,3%
Удовлетворительно	10	6,4%
Неудовлетворительно	2	1,3%
Не пользуюсь	21	13,5%

Средний бал (максимальный балл 7) – 5.7

Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников библиотеки.		
Очень хорошо	96	61,5%
Хорошо	52	33,3%
Удовлетворительно	3	1,9%
Неудовлетворительно	3	1,9%
Затрудняюсь ответить	0	0%

Средний бал (максимальный балл 7) – 6,8

Как Вы оцениваете в целом деятельность библиотеки (насколько вы удовлетворены посещением)?		
Очень хорошо	98	62,8%
Хорошо	52	33,3%
Удовлетворительно	3	1,9%
Неудовлетворительно	1	0%
Затрудняюсь ответить	0	0%

Средний бал (максимальный балл 5) – 4,9

Оцените уровень информирования о новых изданиях.		
Очень хорошо	59	37,8%
Хорошо	64	41%
Удовлетворительно	16	10,3%
Неудовлетворительно	0	0%
Затрудняюсь ответить	14	11%

Средний бал (максимальный балл 10) – 8,5

Порекомендовали бы вы посетить нашу библиотеку своим близким, друзьям, знакомым?		
Однозначно да	132	84,6%
Скорее да	22	14,1%
Скорее нет	0	0%
Не порекомендовал	0	0%
Затрудняюсь ответить	0	0%

ИТОГО (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды, максимальный балл - 60) – 51,6

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год; http://www.bus.gov.ru/pub/#/agency/206867/tasks/1423449	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; http://www.bus.gov.ru/pub/#/agency/206867/tasks/1292938	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; http://www.bus.gov.ru/pub/#/agency/206867/plans	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; 2016	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; http://www.bus.gov.ru/pub/#/agency/206867/reports	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. http://www.bus.gov.ru/pub/#/agency/206867/measures	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг Ограничений нет	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг. Ограничений нет	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта 100% доступность	0,5	0,5

Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	2
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	1
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
Раздел Оценка качества услуг. Форма		
ИТОГО	Макс. значение 40 баллов	39

**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на
Официальном сайте для размещения информации о государственных и
муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru**

Наименование информационного объекта (требования)	Максимально е значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
КОГБУК «КОУНБ им. А.И. Герцена»	51,6	7	39	97,60