

Результаты исследования на тему «НЕЗАВИСИМАЯ  
ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ,  
ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ МИНИСТЕРСТВУ  
КУЛЬТУРЫ И АРХИВНОГО ДЕЛА САХАЛИНСКОЙ  
ОБЛАСТИ»



«АС-Холдинг»

Генеральный директор

Соколова Л.Ю.

18.09.2016

## Оглавление

Описание исследования.....	4
Основания для выполнения социологического исследования .....	4
Цели и задачи исследования: .....	5
Объект и предмет исследования.....	6
Метод проведения исследования и характеристика выборки .....	7
Перечень исследуемых показателей .....	9
Методика расчёта показателей .....	11
Инструментарий .....	14
Анкета получателя услуг (библиотеки) .....	14
Анкета получателя услуг (СОНМЦ) .....	18
Анкета получателя услуг (СОЦНТ) .....	21
Анкета получателя услуг (Сахалинская филармония).....	24
Бланк аудита сайтов учреждений.....	27
Сведения об исполнителе.....	29
Глава 1. Итоговый рейтинг по видам организаций .....	30
Глава 2. Оценка открытости и доступности информации об организациях.....	31
Глава 3. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения .....	35
Глава 4. Оценка времени ожидания предоставления услуги .....	41
Глава 5. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников организаций.....	43
Глава 6. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг .....	45
Глава 7. Рекомендации в отношении повышения качества услуг .....	48
<b>САХАЛИНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПО ОБРАЗОВАНИЮ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА .....</b>	<b>48</b>

<b>САХАЛИНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА .....</b>	<b>49</b>
<b>САХАЛИНСКАЯ ФИЛАРМОНИЯ .....</b>	<b>50</b>
<b>САХАЛИНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА .....</b>	<b>51</b>
<b>САХАЛИНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА.....</b>	<b>53</b>
<b>САХАЛИНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ СПЕЦИАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ СЛЕПЫХ .....</b>	<b>54</b>

### Основания для выполнения исследования

- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-р
- Федеральный закон 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»
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»

## **Цели и задачи исследования:**

### **ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ:**

Оценки качества деятельности организаций, подведомственных Министерству культуры и архивного дела Сахалинской области.

### **ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ:**

- Оценка открытости и доступности информации об учреждениях;
- Оценка комфортности условий и доступности получения услуг;
- Оценка времени ожидания предоставления услуги;
- Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждений;
- Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в учреждениях.

## Объект и предмет исследования

### ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Государственные учреждения, подведомственные Министерству культуры и архивного дела Сахалинской области:

Таблица 1. Перечень учреждений для исследования

№ п/п	Наименование учреждения
1.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства»
2.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинский областной центр народного творчества»
3.	Государственное автономное учреждение культуры «Сахалинская филармония»
4.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинская областная универсальная научная библиотека»
5.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинская областная детская библиотека»
6.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинская областная специальная библиотека для слепых»

### ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Оценка качества деятельности учреждений, подведомственных Министерству культуры и архивного дела Сахалинской области, со стороны пользователей услугами.

## Метод проведения исследования и характеристика выборки

Исследование проводилось методом личного интервью по формализованной анкете. Всего было опрошено 300 респондентов (таблица 2).

**Таблица 2. Выборка исследования**

№ п/п	Наименование учреждения	Кол-во опрошенных, чел.
1.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства»	50
2.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинский областной центр народного творчества»	50
3.	Государственное автономное учреждение культуры «Сахалинская филармония»	50
4.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинская областная универсальная научная библиотека»	50
5.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинская областная детская библиотека»	50
6.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинская областная специальная библиотека для слепых»	50
<b>ИТОГО</b>		<b>300</b>

Социально-демографические характеристики опрошенных приведены в таблицах 3, 4.

**Таблица 3. Распределение опрошенных по полу, в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

Учреждение	Мужской, %	Женский, %
Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства	36.0%	64.0%
Сахалинский областной центр народного творчества	24.0%	76.0%
Сахалинская филармония	52.0%	48.0%
Сахалинская областная универсальная научная библиотека	50.0%	50.0%
Сахалинская областная детская библиотека	38.0%	62.0%
Сахалинская областная специальная библиотека для слепых	52.0%	48.0%

**Таблица 4. Распределение опрошенных по возрасту, в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

Учреждение	15-24, %	25-54, %	55 лет и более, %
Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства	62.0%	22.0%	16.0%
Сахалинский областной центр народного творчества	22.0%	68.0%	10.0%
Сахалинская филармония	42.0%	52.0%	6.0%
Сахалинская областная универсальная научная библиотека	44.0%	34.0%	22.0%
Сахалинская областная детская библиотека	92.0%	8.0%	
Сахалинская областная специальная библиотека для слепых	22.0%	60.0%	18.0%

Дополнительно проводился аудит сайтов указанных учреждений для оценки показателей доступности информации, удобства навигации по сайту и т.д. согласно бланку аудита.



## Перечень исследуемых показателей

Для каждого учреждения рассчитываются пять основных показателей:

1. Оценка открытости и доступности информации об учреждении;
2. Оценка комфортности условий и доступности получения услуг
3. Оценка времени ожидания предоставления услуги;
4. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждений;
5. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении.

Для основных показателей рассчитываются уточняющие показатели, которые выявляют конкретные недостатки в работе учреждений и служат для выработки рекомендаций по повышению качества обслуживания.

В исследовании используются следующие уточняющие показатели:

1. Оценка открытости и доступности информации об учреждении:
  - Актуальные источники информации об учреждении
  - Предпочитаемые источники информации об учреждении
  - Доступность информации об учреждении
  - Полнота отображения информации в доступных источниках
  - Актуальность отображения информации в доступных источниках
  - Простота понимания информации в доступных источниках
2. Оценка комфортности условий и доступности получения услуг:
  - Оценка климатического режима (комфортность температуры, отсутствие сквозняков)
  - Оценка освещенности
  - Удобство навигации, наличие указателей
  - Удобное расположение модулей учреждения
  - Оценка чистоты

- Комфортность посадочных мест
  - Ощущение безопасности
  - Наличие удобно расположенных помещений (туалеты, буфеты, гардероб, сопутствующая торговля)
  - Оценка информированности пользователей о доп.услугах
  - Оценка ценовой доступности дополнительных услуг
  - Транспортная и пешая доступность учреждения
  - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)
3. Оценка времени ожидания получения услуги:
- Удобство графика работы учреждения
  - Простота/удобство электронного каталога
4. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников:
- Компетентность и профессионализм работников
  - Вежливость работников
  - Доброжелательность работников
  - Готовность работников оказать помощь
5. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении

#### Наличие информации о новых изданиях

- Оценка разнообразия творческих групп, кружков по интересам
- Оценка качества проведения культурно-массовых мероприятий
- Причины неудовлетворённости работой учреждения
- Рекомендации по работе учреждения со стороны пользователей

Основные показатели участвуют в вычислении общего интегрального показателя качества обслуживания.

## Методика расчёта показателей

Показатели рассчитывались на основании Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», а также Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» (таблица 5).

Максимально каждое учреждение могло получить 100 баллов.

**Таблица 5. Методика расчета показателей**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	организации, имеющие помещения	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. 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	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
	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			
2.4	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
2.5	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	организации, имеющие помещения	изучение мнения получателей услуг
2.6	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.7	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	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	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров	изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
	организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации			
5.3	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
5.5	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг

## Анкета получателя услуг (библиотеки)

### Анкета получателя услуг

#### Уважаемые жители!

Компания АС-Холдинг предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области.

*Заранее благодарим за участие!*

#### Интервьюер. Отметьте код учреждения.

№	Наименование учреждения
4.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинская областная универсальная научная библиотека»
5.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинская областная детская библиотека»
6.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинская областная специальная библиотека для слепых»

#### I. Демографический блок

1. Пол 1. Мужской 2. Женский

2. Сколько Вам полных лет? \_\_\_\_\_

1. 15-24
2. 25-54
3. 55 лет и более

#### II. Оценка информационной открытости и доступности

3. На ваш взгляд, является ли информация об этом учреждении доступной и открытой?

1. абсолютно да 2. скорее, да 3. трудно сказать 4. скорее нет 5. совершенно нет

4. **Согласны ли Вы со следующими утверждениями:**

		да	скорее да	частично	скорее нет	нет
А	Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об учреждении, новых мероприятиях	1	2	3	4	5
Б	Информация, которую я нахожу, является полной	1	2	3	4	5
В	Информация, которую я могу найти, является понятной для меня	1	2	3	4	5
Г	Информация, которую я получаю, является актуальной	1	2	3	4	5

5. **Откуда Вы получаете информацию о данном учреждении?**

6. **А откуда хотели бы получать такую информацию?**

	6. Получаю информацию	7. Хотел(а) бы получить
На сайте учреждения	1	1
В СМИ (ТВ, радио, пресса)	2	2
Из афиш на улицах города	3	3
Из афиш на специальных сайтах	4	4
По телефону учреждения	5	5
При личном обращении в учреждение	6	6
От знакомых	7	7
Другое	8	8

**III. Оценка комфортности предоставления услуг и доступности их получения**

7. **В какой степени пребывание в этом учреждении является комфортным для Вас?**

- 4. абсолютно комфортно
- 3. скорее комфортно
- 2. трудно сказать
- 1. скорее некомфортно
- 0. крайне дискомфортно

8. **Оцените комфортность среды по следующим параметрам:**

		<i>отлично</i>	<i>хорошо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>плохо</i>	<i>Очень плохо</i>
А	Температурный режим в помещении	4	3	2	1	0
Б	Освещение	4	3	2	1	0
В	Удобство навигации – наличие указателей и пр.	4	3	2	1	0
Г	Отсутствие сквозняков	4	3	2	1	0
Д	Удобство перемещения по учреждению	4	3	2	1	0
Е	Ощущение безопасности	4	3	2	1	0
Ж	Чистота помещений и прилегающей территории	4	3	2	1	0
З	Комфортность посадочных мест	4	3	2	1	0
И	Комфортность расположения мест для отдыха в помещении	4	3	2	1	0

9. **Есть ли в данном учреждении следующие помещения? Достаточно ли их и расположены ли они удобно?**

		<i>В достаточном количестве и удобно расположены</i>	<i>В недостаточном количестве и неудобно расположены</i>	<i>Отсутствуют</i>
А	Туалеты	4	2	0
Б	Буфеты	4	2	0
В	Гардероб	4	2	0
Г	Сопутствующая торговля	4	2	0

10. **Есть ли следующие дополнительные услуги в этой библиотеке?**

		<i>Есть</i>	<i>Нет</i>	<i>Не знаю</i>
А	Ксерокопирование, сканирование	1	0	99
Б	Подготовка списка литературы	1	0	99
В	Предоставление компьютера для выхода в Интернет	1	0	99
Г	Справка-консультация по работе в сети Интернет	1	0	99
Д	Редактирование текстов	1	0	99
Е	Перевод текстов	1	0	99

11. **Устраивает ли Вас стоимость этих дополнительных услуг?**

- 4. Полностью устраивает
- 3. Скорее, устраивает
- 2. Устраивает частично
- 1. Скорее, не устраивает
- 0. Полностью не устраивает
- 99. Не знаю, не пользуюсь

**12. Оцените следующие параметры работы учреждения:**

		<i>отлично</i>	<i>хорошо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>плохо</i>	<i>очень плохо</i>	<i>не могу оценить</i>
А	Транспортная и пешая доступность учреждения / мероприятий, организуемых учреждением	4	3	2	1	0	99
Б	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	4	3	2	1	0	99

**IV. Время ожидания получения услуги**

**13. Оцените следующие параметры работы учреждения:**

		<i>отлично</i>	<i>хорошо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>плохо</i>	<i>очень плохо</i>
А	Удобство графика работы учреждения	4	3	2	1	0
Б	Простота/удобство электронного каталога	4	3	2	1	0

**V. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения**

**14. Если говорить о сотрудниках учреждения, какую оценку Вы дадите сотрудникам учреждения по следующим параметрам?**

		<i>отлично</i>	<i>хорошо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>плохо</i>	<i>очень плохо</i>
А	Компетентность и профессионализм	4	3	2	1	0
Б	Вежливость	4	3	2	1	0
В	Доброжелательность	4	3	2	1	0
Г	Готовность прийти на помощь	4	3	2	1	0

**VI. Оценка удовлетворённости работой учреждения**

**15. В общем и целом, насколько Вы удовлетворены деятельностью этого учреждения?**

4. Полностью удовлетворен(а)
3. Скорее, удовлетворен(а)
2. Удовлетворен(а) частично
1. Скорее, не удовлетворен(а)
0. Полностью не удовлетворен(а)

**16. Как бы Вы оценили доступность, полноту и актуальность информации о новых изданиях?**

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>
А	Наличие информации о новых изданиях	4	3	2	1	0



**VII. Предложения по работе учреждения**

**17. Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**18. Что Вас не устраивает в работе учреждения?**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**19. Что бы Вы изменили в работе учреждения?**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

# Анкета получателя услуг (сонмц)

## Анкета получателя услуг

### Уважаемые жители!

Компания АС-Холдинг предлагает Вам принять участие в социологическом опросе.  
Цель опроса – оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области.

**Заранее благодарим за участие!**

Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства»

**Отборочный вопрос.** Скажите, посещали ли вы когда-либо мероприятия (в качестве участника или зрителя), организуемые Сахалинским областным научно-методическим центром по образованию в сфере культуры и искусства (*Шаг навстречу, Вдохновение, Сахалин – родина моя, Возрождение России, Молодежные дельфийские игры, Парад ударных инструментов и пр.*)?

1	Да	ПРОДОЛЖИТЬ ИНТЕРВЬЮ
2	Нет	ЗАКОНЧИТЬ

### I. Демографический блок

1. Пол 1. Мужской 2. Женский

2. Сколько Вам полных лет? \_\_\_\_\_

20. 15-24

21. 25-54

22. 55 лет и более

### II. Оценка информационной открытости и доступности

3. На ваш взгляд, является ли информация об этом учреждении доступной и открытой?

1. абсолютно да 2. скорее, да 3. трудно сказать 4. скорее нет 5. совершенно нет

4. Согласны ли Вы со следующими утверждениями:

		да	скорее да	частично	скорее нет	нет
А	Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об учреждении, новых мероприятиях	1	2	3	4	5
Б	Информация, которую я нахожу, является полной	1	2	3	4	5
В	Информация, которую я могу найти, является понятной для меня	1	2	3	4	5
Г	Информация, которую я получаю, является актуальной	1	2	3	4	5

**5. Откуда Вы получаете информацию о данном учреждении?**

**6. А откуда хотели бы получать такую информацию?**

	<b>6. Получаю информацию</b>	<b>7. Хотел(а) бы получить</b>
На сайте учреждения	1	1
В СМИ (ТВ, радио, пресса)	2	2
Из афиш на улицах города	3	3
Из афиш на специальных сайтах	4	4
По телефону учреждения	5	5
При личном обращении в учреждение	6	6
От знакомых	7	7
Другое	8	8

**III. Оценка комфортности предоставления услуг и доступности их получения**

**6. Оцените следующие параметры работы учреждения:**

		<b>отлично</b>	<b>хорошо</b>	<b>удовлетворительно</b>	<b>плохо</b>	<b>очень плохо</b>	<b>не могу оценить</b>
А	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	4	3	2	1	0	99

**IV. Время ожидания получения услуги**

**7. Оцените удобство графика работы учреждения.**

		<b>отлично</b>	<b>хорошо</b>	<b>удовлетворительно</b>	<b>плохо</b>	<b>очень плохо</b>
А	Удобство графика работы учреждения	4	3	2	1	0

**V. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения**

**8. Если говорить о сотрудниках учреждения, какую оценку Вы дадите сотрудникам учреждения по следующим параметрам?**

		<b>отлично</b>	<b>хорошо</b>	<b>удовлетворительно</b>	<b>плохо</b>	<b>очень плохо</b>
А	Компетентность и профессионализм	4	3	2	1	0
Б	Вежливость	4	3	2	1	0
В	Доброжелательность	4	3	2	1	0
Г	Готовность прийти на помощь	4	3	2	1	0

**VI. Оценка удовлетворённости работой учреждения**

**9. В общем и целом, насколько Вы удовлетворены деятельностью этого учреждения?**

4. Полностью удовлетворен(а)
3. Скорее, удовлетворен(а)
2. Удовлетворен(а) частично
1. Скорее, не удовлетворен(а)
0. Полностью не удовлетворен(а)

**10. Как бы Вы оценили следующие параметры работы учреждения**

		<b>Отлично</b>	<b>Хорошо</b>	<b>Удовлетворительно</b>	<b>Плохо</b>	<b>Очень плохо</b>
А	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	4	3	2	1	0

Б	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	4	3	2	1	0
---	--	---	---	---	---	---

**VII. Предложения по работе учреждения**

11. ***Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению***

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

12. ***Что Вас не устраивает в работе учреждения?***

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

13. ***Что бы Вы изменили в работе учреждения?***

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

# Анкета получателя услуг (соцнт)

## Анкета получателя услуг

### Уважаемые жители!

Компания АС-Холдинг предлагает Вам принять участие в социологическом опросе.

Цель опроса – оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области.

**Заранее благодарим за участие!**

Сахалинский областной центр народного творчества

**Отборочный вопрос.** Скажите, посещали ли вы когда-либо мероприятия (в качестве участника или зрителя), организуемые Сахалинским областным центром народного творчества (фестиваль «У Татарского пролива», мастер-классы, фестиваль «Живые традиции», праздник русской культуры «Троицкий перезвон»)?

1	Да	ПРОДОЛЖИТЬ ИНТЕРВЬЮ
2	Нет	ЗАКОНЧИТЬ

### I. Демографический блок

1. Пол 1. Мужской 2. Женский

2. Сколько Вам полных лет? \_\_\_\_\_

- 15-24
- 25-54
- 55 лет и более

### II. Оценка информационной открытости и доступности

3. На ваш взгляд, является ли информация об этом учреждении доступной и открытой?

1. абсолютно да 2. скорее, да 3. трудно сказать 4. скорее нет 5. совершенно нет

4. Согласны ли Вы со следующими утверждениями:

		да	скорее да	частично	скорее нет	нет
А	Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об учреждении, новых мероприятиях	1	2	3	4	5
Б	Информация, которую я нахожу, является полной	1	2	3	4	5
В	Информация, которую я могу найти, является понятной для меня	1	2	3	4	5
Г	Информация, которую я получаю, является актуальной	1	2	3	4	5

5. Откуда Вы получаете информацию о данном учреждении?

6. А откуда хотели бы получить такую информацию?

	5. Получаю информацию	6. Хотел(а) бы получить
На сайте учреждения	1	1
В СМИ (ТВ, радио, пресса)	2	2
Из афиш на улицах города	3	3
Из афиш на специальных сайтах	4	4
По телефону учреждения	5	5
При личном обращении в учреждение	6	6
От знакомых	7	7
Другое	8	8

### III. Оценка комфортности предоставления услуг и доступности их получения

#### **7. Оцените следующие параметры работы учреждения:**

		<i>отлично</i>	<i>хорошо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>плохо</i>	<i>очень плохо</i>	<i>не могу оценить</i>
А	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	4	3	2	1	0	99

### IV. Время ожидания получения услуги

#### **8. Оцените удобство графика работы учреждения.**

		<i>отлично</i>	<i>хорошо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>плохо</i>	<i>очень плохо</i>
А	Удобство графика работы учреждения	4	3	2	1	0

### V. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения

#### **9. Если говорить о сотрудниках учреждения, какую оценку Вы дадите сотрудникам учреждения по следующим параметрам?**

		<i>отлично</i>	<i>хорошо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>плохо</i>	<i>очень плохо</i>
А	Компетентность и профессионализм	4	3	2	1	0
Б	Вежливость	4	3	2	1	0
В	Доброжелательность	4	3	2	1	0
Г	Готовность прийти на помощь	4	3	2	1	0

### VI. Оценка удовлетворённости работой учреждения

#### **10. В общем и целом, насколько Вы удовлетворены деятельностью этого учреждения?**

4. Полностью удовлетворен(а)
3. Скорее, удовлетворен(а)
2. Удовлетворен(а) частично
1. Скорее, не удовлетворен(а)
0. Полностью не удовлетворен(а)

#### **11. Как бы Вы оценили следующие параметры работы учреждения**

		<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Плохо</i>	<i>Очень плохо</i>
А	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	4	3	2	1	0
Б	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	4	3	2	1	0

### VII. Предложения по работе учреждения

#### **12. Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

#### **13. Что Вас не устраивает в работе учреждения?**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**14. Что бы Вы изменили в работе учреждения?**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

# Анкета получателя услуг (Сахалинская филармония)

## Анкета получателя услуг

### Уважаемые жители!

Компания АС-Холдинг предлагает Вам принять участие в социологическом опросе.

Цель опроса – оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области.

**Заранее благодарим за участие!**

Сахалинская филармония

**Отборочный вопрос.** Скажите, посещали ли вы когда-либо мероприятия (в качестве участника или зрителя), организуемые Сахалинской филармонией (Спасская баиня, Год российского кино)?

1	Да	ПРОДОЛЖИТЬ ИНТЕРВЬЮ
2	Нет	ЗАКОНЧИТЬ

### I. Демографический блок

1. Пол 1. Мужской 2. Женский

2. Сколько Вам полных лет? \_\_\_\_\_

14. 15-24

15. 25-54

16. 55 лет и более

### II. Оценка информационной открытости и доступности

3. На ваш взгляд, является ли информация об этом учреждении доступной и открытой?

1. абсолютно да 2. скорее, да 3. трудно сказать 4. скорее нет 5. совершенно нет

4. Согласны ли Вы со следующими утверждениями:

		да	скорее да	частично	скорее нет	нет
А	Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об учреждении, новых мероприятиях	1	2	3	4	5
Б	Информация, которую я нахожу, является полной	1	2	3	4	5
В	Информация, которую я могу найти, является понятной для меня	1	2	3	4	5
Г	Информация, которую я получаю, является актуальной	1	2	3	4	5



**5. Откуда Вы получаете информацию о данном учреждении?**

**6. А откуда хотели бы получать такую информацию?**

	<b>5. Получаю информацию</b>	<b>6. Хотел(а) бы получить</b>
На сайте учреждения	1	1
В СМИ (ТВ, радио, пресса)	2	2
Из афиш на улицах города	3	3
Из афиш на специальных сайтах	4	4
По телефону учреждения	5	5
При личном обращении в учреждение	6	6
От знакомых	7	7
Другое	8	8

**III. Оценка комфортности предоставления услуг и доступности их получения**

**7. Оцените следующие параметры работы учреждения:**

		<b>отлично</b>	<b>хорошо</b>	<b>удовлетворительно</b>	<b>плохо</b>	<b>очень плохо</b>	<b>не могу оценить</b>
А	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	4	3	2	1	0	99

**IV. Время ожидания получения услуги**

**8. Оцените удобство графика работы учреждения.**

		<b>отлично</b>	<b>хорошо</b>	<b>удовлетворительно</b>	<b>плохо</b>	<b>очень плохо</b>
А	Удобство графика работы учреждения	4	3	2	1	0

**V. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения**

**9. Если говорить о сотрудниках учреждения, какую оценку Вы дадите сотрудникам учреждения по следующим параметрам?**

		<b>отлично</b>	<b>хорошо</b>	<b>удовлетворительно</b>	<b>плохо</b>	<b>очень плохо</b>
А	Компетентность и профессионализм	4	3	2	1	0
Б	Вежливость	4	3	2	1	0
В	Доброжелательность	4	3	2	1	0
Г	Готовность прийти на помощь	4	3	2	1	0

**VI. Оценка удовлетворённости работой учреждения**

**10. В общем и целом, насколько Вы удовлетворены деятельностью этого учреждения?**

- 4. Полностью удовлетворен(а)
- 3. Скорее, удовлетворен(а)
- 2. Удовлетворен(а) частично
- 1. Скорее, не удовлетворен(а)
- 0. Полностью не удовлетворен(а)

**11. Как бы Вы оценили следующие параметры работы учреждения**

		<b>Отлично</b>	<b>Хорошо</b>	<b>Удовлетворительно</b>	<b>Плохо</b>	<b>Очень плохо</b>
А	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	4	3	2	1	0

Б	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	4	3	2	1	0
---	--	---	---	---	---	---

**VII. Предложения по работе учреждения**

**12. Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**13. Что Вас не устраивает в работе учреждения?**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**14. Что бы Вы изменили в работе учреждения?**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

# Бланк аудита сайтов учреждений

**Отметьте код учреждения.**

№	Наименование учреждения
1.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства»
2.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинский областной центр народного творчества»
3.	Государственное автономное учреждение культуры «Сахалинская филармония»
4.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинская областная универсальная научная библиотека»
5.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинская областная детская библиотека»
6.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинская областная специальная библиотека для слепых»

## 1. Насколько доступной является следующая информация об учреждении

		доступна	доступна с ограничениями	недоступна
1.1.	полное наименование учреждения	2	1	0
1.2.	сокращённое наименование учреждения	2	1	0
1.3.	почтовый адрес	2	1	0
1.4.	схема проезда	2	1	0
1.5.	адрес электронной почты	2	1	0
1.6.	структура учреждения	2	1	0
1.7.	сведения об учредителе (учредителях)	2	1	0
1.8.	учредительные документы	2	1	0
1.9.	информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения	2	1	0
1.10.	перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг	2	1	0
1.11.	дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры, услуги, предоставляемые на платной основе	2	1	0
1.12.	стоимость услуг	2	1	0
1.13.	предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	2	1	0
1.14.	наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	2	1	0

**2. (ТОЛЬКО ДЛЯ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ) Оцените информирование о новых мероприятиях в учреждении, в какой степени Вы согласны со следующими утверждениями? (ИНТЕРВЬЮЕРУ: если информация о новых мероприятиях не представлена – обвести 0 во всех строках)**

		полностью согласен	скорее согласен	скорее не согласен	совершенно не согласен	информация отсутствует
А	информация хорошо доступна	4	3	2	1	0
Б	информация достаточно полная	4	3	2	1	0
В	информация свежая и актуальная	4	3	2	1	0

3. **Оцените удобство навигации по сайту учреждения по следующим параметрам:**

		<i>Опция работает хорошо</i>	<i>Опция присутствует частично или работает не очень хорошо</i>	<i>Опции нет или работает очень плохо</i>
3.1	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта	2	1	0
3.2	Карта сайта	2	1	0
3.3	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	2	1	0
3.4	Наличие независимой системы учета посещений сайта	2	1	0
3.5	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	2	1	0
3.6	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	2	1	0
3.7	Бесплатность, доступность информации на сайте	2	1	0
3.8	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте	2	1	0
3.9	Дата и время размещения информации	2	1	0
3.10	Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	1	0

4. **Оцените доступность следующей информации**

		<i>доступна</i>	<i>доступна с ограничениями</i>	<i>недоступна</i>
1	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	2	1	0
2	Режим, график работы	2	1	0
3	Контактные телефоны, адреса электронной почты	2	1	0
4	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2	1	0

5. **Оцените доступность следующей информации**

		<i>доступна</i>	<i>доступна с ограничениями</i>	<i>недоступна</i>
1	порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти	2	1	0
2	результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями	2	1	0
3	предложения об улучшении качества деятельности учреждения (возможность оставить отзыв / задать вопрос специалисту)	2	1	0
4	план по улучшению качества работы учреждения	2	1	0

Компания «АС-Холдинг» работает на рынке социологических услуг с 2010 года. Предприятия, входящие в холдинг, выполняют работы по проведению социологических исследований по Государственным контрактам.

В частности, в сфере культуры предприятиями холдинга проводились следующие проекты:

- «Качество предоставления услуг образовательными учреждениями в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» 2010 год
- «Оптимизация сети образовательных учреждений культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры», 2010 год
- «Стратегия развития образования в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры до 2020 года», 2010 год
- «Качество предоставления услуг в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа ХМАО-Югры, 2011 год»
- «Место сельской библиотеки в социокультурном пространстве региона», ХМАО-Югра, 2011 год

Проекты, включающие в себя оценку качества оказания услуг в сфере культуры:

- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Приморского края», 2011 год
- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городского округа и муниципальных районов Магаданской области», 2010 год
- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Забайкальского края», 2011 год.
- «Оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области», 2014 год

# Глава 1. Сводные результаты оценки деятельности учреждений

Таблица 6. Сводные результаты оценки деятельности учреждений (максимум – 100 баллов для библиотек, 90 баллов – для прочих учреждений, не имеющих стационарного помещения). В разрезе по отдельным параметрам оценки деятельности указан % достижения максимального балла

Учреждение	Итоговый балл	% достижения максимального балла	Открытость и доступность информации об организации, %	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения, %	Время ожидания предоставления услуги, %	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации, %	Удовлетворенность качеством оказания услуг, %
Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства	78,6	87.3	93.4	62,9	96.0	85.8	98.3
Сахалинский областной центр народного творчества	75.5	83.9	97.1	66.7	96.0	100.0	76.8
Сахалинская филармония	83.7	93.0	91.2	78.8	100.0	100.0	98.7
Сахалинская областная универсальная научная библиотека	89.3	89.3	100.0	84.7	92.9	99.0	82.9
Сахалинская областная детская библиотека	93.0	93.0	100.0	90.2	96.0	98.3	88.6
Сахалинская областная специальная библиотека для слепых	92.0	92.0	89.6	87.0	98.0	100.0	93.3

## Глава 2. Оценка открытости и доступности информации об организациях

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

- Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы (на основании аудита сайта)
- Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры (на основании аудита сайта)
- Информирование о новых мероприятиях – кроме библиотек (на основании опроса пользователей)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей открытости и доступности составляет для библиотек – 12 баллов, для прочих учреждений – 19 баллов.

**Таблица 7. Основные показатели открытости и доступности информации об организациях**

Учреждение	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы max = 5	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры max = 7	Информирование о новых мероприятиях max = 7 (кроме библиотек)	Сумма баллов	% достижения максимального балла
Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства	5.0	7.0	5.7	17.7	93.4
Сахалинский областной центр народного творчества	5.0	7.0	6.4	18.4	97.1
Сахалинская филармония	5.0	7.0	5.3	17.3	91.2
Сахалинская областная универсальная научная библиотека	5.0	7.0		12.0	100.0
Сахалинская областная детская библиотека	5.0	7.0		12.0	100.0
Сахалинская областная специальная библиотека для слепых	3.8	7.0		10.8	89.6

**Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства** получил практически максимальный балл – 17,7 (93,4% от возможного максимума). Снизила общий показатель результат оценка доступности информации со стороны пользователей: только 82% опрошенных считают информацию об учреждении доступной.

**Сахалинский областной центр народного творчества** получил только 18,4 балла (97,1% от максимума).

**Сахалинская филармония** получила достаточно высокий балл – 17,3 (91,2% от максимума). Снизила общий балл по параметру открытости и доступности информации оценка пользователей: только 76% считают информацию об учреждении и проводимых мероприятиях открытой и доступной.

**Сахалинская областная универсальная научная библиотека** получила максимальный балл – 12.

**Сахалинская областная детская библиотека** также получила максимальный балл – 12.

**Сахалинская областная специальная библиотека для слепых** набрала достаточно высокий балл – 10,8 из 12 (89,6% от максимума). Для достижения максимального балла учреждению требуется добавить на сайте следующую информацию: схема проезда, полная информация об учредителях, полный комплект учредительных документов.



Посетителям также были заданы дополнительные вопросы, касающиеся открытости и доступности информации об учреждении, в частности, оценки пользователей легкости нахождения информации, ее полноты, понятности и актуальности, а также источников получения информации об учреждении. Мнения пользователей в разрезе этих вопросов не влияют на итоговую оценку учреждения, но могут быть использованы для выработки рекомендации учреждениям по повышению качества оказываемых услуг.

**Таблица 8. Уточняющие показатели открытости и доступности информации об организациях: легкость нахождения информации, ее полнота, понятность и актуальность – доли положительных ответов, %**

Учреждение	Легкость нахождения информации об учреждении	Полнота информации	Понятность информации	Актуальность информации
Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства	92.0%	98.0%	98.0%	98.0%
Сахалинский областной центр народного творчества	92.0%	98.0%	96.0%	96.0%
Сахалинская филармония	100.0%	94.0%	100.0%	100.0%
Сахалинская областная универсальная научная библиотека	86.0%	90.0%	96.0%	96.0%
Сахалинская областная детская библиотека	98.0%	94.0%	94.0%	94.0%
Сахалинская областная специальная библиотека для слепых	96.0%	98.0%	98.0%	98.0%

В отношении легкости нахождения информации, ее полноты, понятности и актуальности, а также источников получения информации об учреждении, в целом, все организации получили высокие – выше 90%, заявленного Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», – оценки. Однако по Сахалинской областной универсальной научной библиотеке следует приложить усилия по повышению легкости нахождения информации об учреждении: только 86% подтвердили, что для них информация легкодоступна.

Также респондентам задавался вопрос, откуда они получают информацию об учреждении и/или проводимых им мероприятиях и откуда они хотели бы получать такую информацию. Сравнение ответов на этот вопрос позволяет выявить недостающие для пользователей источники информации.

В таблицах 9 и 10 приведены расчеты источников получения информации об учреждении.

В целом, для учреждений культуры мы видим равномерное задействование различных каналов информирования, главные из которых – это сайт учреждения, СМИ и афиши на улицах города. Для библиотек основным каналом информирования

клиентов является сайт, Областная научная библиотека также успешно задействует СМИ.

В целом, существующие и желаемые источники получения информации совпадают. Однако для Сахалинского областного центра народного творчества может быть рекомендована большая задействованность наружной рекламы на улицах.

**Таблица 9. Источники получения информации об учреждении, % к числу ответивших по каждому учреждению**

Учреждение	На сайте учреждения	В СМИ (ТВ, радио, пресса)	Из афиш на улицах города	Из афиш на специальных сайтах	По телефону учреждения	При личном обращении в учреждение	От знакомых	Другое
Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства	77.6%	81.6%	42.9%	34.7%	12.2%	10.2%	42.9%	22.4%
Сахалинский областной центр народного творчества	62.0%	78.0%	24.0%	22.0%	18.0%	20.0%	62.0%	0.0%
Сахалинская филармония	84.0%	72.0%	62.0%	34.0%	18.0%	24.0%	18.0%	18.0%
Сахалинская областная универсальная научная библиотека	84.0%	68.0%	30.0%	20.0%	10.0%	36.0%	36.0%	0.0%
Сахалинская областная детская библиотека	22.0%	10.0%	10.0%	6.0%	10.0%	18.0%	52.0%	2.0%
Сахалинская областная специальная библиотека для слепых	48.0%	10.0%	0.0%	0.0%	2.0%	36.0%	84.0%	0.0%

**Таблица 10. Желаемые источники получения информации об учреждении, % к числу ответивших по каждому учреждению**

Учреждение	На сайте учреждения	В СМИ (ТВ, радио, пресса)	Из афиш на улицах города	Из афиш на специальных сайтах	По телефону учреждения	При личном обращении в учреждение	От знакомых	Другое
Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства	62.0%	64.0%	34.0%	42.0%	16.0%	12.0%	20.0%	2.0%
Сахалинский областной центр народного творчества	48.0%	70.0%	36.0%	24.0%	16.0%	32.0%	6.0%	0.0%
Сахалинская филармония	66.0%	70.0%	52.0%	34.0%	22.0%	30.0%	20.0%	10.0%
Сахалинская областная универсальная научная библиотека	46.3%	53.7%	26.8%	26.8%	24.4%	34.1%	12.2%	4.9%
Сахалинская областная детская библиотека	14.3%	10.7%	7.1%	0.0%	0.0%	39.3%	67.9%	0.0%
Сахалинская областная специальная библиотека для слепых	54.0%	16.0%	2.0%	2.0%	2.0%	38.0%	84.0%	0.0%

## Глава 3. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

- Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) (на основании опроса получателей услуг, только для библиотек, имеющих стационарные помещения)
- Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. 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 (на основании аудита сайта)
- Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты 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 (на основании аудита сайта)
- Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги,

возможность отложить книгу) (только для библиотек, на основании оценок пользователей)

- Транспортная и пешая доступность организации культуры (на основании опроса получателей услуг, только для библиотек, имеющих стационарные помещения)
- Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения (на основании аудита сайта)
- Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (на основании оценок пользователей)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения составляет: для библиотек – 39, для прочих учреждений – 20.

Таблица 11. Основные показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Учреждение	Уровень комфортности пребывания в организации культуры max = 5	Раскрытие информации об услугах учреждения на сайте max = 5	Технические показатели работы сайта max = 5	Стоимость дополнительных услуг max = 9	Доступность организации культуры	Наличие электронных билетов и пр. max = 5	Удобство пользования электронными сервисами max = 5	Сумма баллов	% достижения максимального балла
Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства		4,4	3,0			5,0	4,6	12,6	62,9
Сахалинский областной центр народного творчества		3,8	2,8			2,5	4,3	13,3	66,7
Сахалинская филармония		3,8	4,5			2,5	5,0	15,8	78,8
Сахалинская областная универсальная научная библиотека	4,0	5,0	3,5	7,0	4,1	5,0	4,5	33,0	84,7
Сахалинская областная детская библиотека	3,6	5,0	3,5	8,6	4,8	5,0	4,7	35,2	90,2
Сахалинская областная специальная библиотека для слепых	4,8	5,0	3,5	5,9	4,8	5,0	4,9	33,9	87,0

**Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства** получил 12,6 балла из 20 возможных (62,9% от максимального результата). Для повышения показателя комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения требуется устранение отдельных недочетов по работе сайте: добавление карты сайта, раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Со стороны пользователей учреждение получило достаточно высокие оценки уровня удобства пользования электронными сервисами (92%).

**Сахалинский областной центр народного творчества** получил балл 13,3 (66,7% от максимума). Снизил общий балл отсутствие на сайте информации о предоставлении преимущественного права пользования услугами учреждения и существенные несоответствия нормативным требованиям по работе сайта (отсутствуют сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта, дата и время размещения информации на сайте, не выполнено требование доступа к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» не более чем за два перехода по сайту с использованием меню навигации, а также фиксируются, по результатам аудита сайта, нарушения отображения, форматирования). При этом пользователи услугами Центра народного творчества поставили высокие оценки удобству пользования электронными сервисами (92% удовлетворены).

**Сахалинская филармония** получила балл 15,8 (78,8% от максимума). Для получения максимального результата учреждению следует добавить на сайт информацию о предоставлении преимущественного права пользования услугами учреждения, добавить систему контекстного поиска по сайту, а также осуществить возможность электронной покупки билетов на мероприятия. Со стороны пользователей Филармония получила высокие баллы по удобству пользования электронными сервисами – 100%.

**Сахалинская областная универсальная научная библиотека** получила высокий балл – 33 (84,7% от максимума). Однозначно слабых мест в аспекте комфортности и доступности услуг учреждение не имеет, по всем параметрам, влияющим на итоговую оценку, учреждение получило достаточно высокие баллы,

однако баллы не являются максимальными. 20% посетителей не удовлетворены комфортностью пребывания в учреждении, 22,7% не устраивает стоимость дополнительных услуг, также зафиксирован показатель ниже максимального по уровню доступности самого учреждения (удовлетворены 81,6%). Также отмечаются некоторые несоответствия нормативным требованиям по работе сайта: отсутствует возможность навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, нет независимой системы учета посещений сайта.

**Сахалинская областная детская библиотека** получила высокий балл – 35,2 из 39 возможных (90,2% от максимальной суммы баллов). Снизил общий показатель прежде всего низкий балл, поставленный получателями услуг уровню комфортности пребывания в учреждении (удовлетворены уровнем комфортности только 72% опрошенных). Также отмечаются некоторые несоответствия нормативным требованиям по работе сайта: нет независимой системы учета посещений сайта, не выполнено требование доступа к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» не более чем за два перехода по сайту с использованием меню навигации. По остальным параметрам со стороны пользователей учреждение получило высокие баллы: удовлетворены стоимостью дополнительных услуг 95,5% опрошенных, транспортной и пешей доступностью учреждения – 96%, удобством пользования электронными сервисами – 94%.

**Сахалинская областная специальная библиотека для слепых** набрала достаточно высокий балл – 33,9 (87% от максимума). Для достижения максимального балла учреждению требуется привести отдельные технические характеристики сайта к нормативным: добавить карту сайта, добавить систему независимого учета посетителей сайта с раскрытием информации для всех пользователей. Также снизил общий балл низкий уровень удовлетворенности со стороны клиентов стоимостью дополнительных услуг: устраивает стоимость услуг только 65,7% опрошенных. Со стороны пользователей по остальным параметрам учреждение получило высокие баллы: удовлетворены уровнем комфорта в помещении 96% опрошенных, транспортной и пешей доступностью учреждения – также 96%, удобством пользования электронными сервисами – 98%.

Посетителям библиотек также задавались дополнительные вопросы, касающиеся уровня комфорта помещений. Эти уточняющие показатели не влияют на итоговую оценку и служат информацией для выработки дополнительных рекомендаций.

**Таблица 12. Уточняющие показатели комфортности пребывания в учреждении – доли положительных ответов (оценки «отлично» и «хорошо» отдельным параметрам комфортности), %**

Учреждение	Сахалинская областная универсальная научная библиотека	Сахалинская областная детская библиотека	Сахалинская областная специальная библиотека для слепых
Температурный режим в помещении	96.0%	96.0%	100.0%
Освещение	96.0%	90.0%	94.0%
Удобство навигации – наличие указателей и пр.	88.0%	82.0%	100.0%
Отсутствие сквозняков	82.0%	82.0%	96.0%
Удобство перемещения по учреждению	96.0%	88.0%	94.0%
Ощущение безопасности	96.0%	94.0%	96.0%
Чистота помещений и прилегающей территории	98.0%	86.0%	100.0%

Учреждение	Сахалинская областная универсальная научная библиотека	Сахалинская областная детская библиотека	Сахалинская областная специальная библиотека для слепых
Комфортность посадочных мест	92.0%	90.0%	98.0%
Комфортность расположения мест для отдыха в помещении	92.0%	82.0%	98.0%

Доля положительных ответов (сумма оценок «хорошо» и «отлично») менее 90% может сигнализировать о возможной проблеме по данному параметру. Потенциально проблемные места выделены заливкой в таблице 12. Так, посетители Областной научной библиотеки ниже среднего оценивают удобство навигации и отмечают наличие сквозняков. Посетители Областной детской библиотеки ставят более низкие баллы по многим показателям, обращают на себя внимание ниже среднего баллы по параметрам удобство навигации, отсутствие сквозняков, чистота, комфортность расположения мест для отдыха. Однако следует отметить, что большинство опрошенных в данном учреждении – это дети и подростки, для которых характерны более критичные суждения.

Дополнительной информацией служит оценка достаточности и комфортности туалетов, буфетов, гардероба, сопутствующей торговли со стороны пользователей (таблица 13). В случае расхождения оценок пользователей с действительностью следует уделить внимание информированию потребителей о наличии тех или иных помещений (при помощи навигационных табличек, объявлений).

**Таблица 13. Уточняющие показатели комфортности пребывания в учреждении – доли тех, кто считает, что данные помещения в учреждении есть в достаточном количестве с удобным месторасположением, %**

Учреждение	Сахалинская областная универсальная научная библиотека	Сахалинская областная детская библиотека	Сахалинская областная специальная библиотека для слепых
Туалеты	78.0%	26.0%	98.0%
Буфеты	30.0%	10.0%	0.0%
Гардероб	84.0%	98.0%	90.0%
Сопутствующая торговля	62.0%	10.0%	0.0%

Посетителей библиотек в ходе опроса спрашивали, есть ли те или иные услуги в библиотеке. Данный вопрос позволяет получить информацию об уровне информированности посетителей об услугах библиотеки. В случае расхождения ответов пользователей с действительностью следует также уделить внимание информированию.

**Таблица 14. Услуги библиотеки, о которых осведомлены ее посетители, %**

<b>Учреждение</b>	<b>Сахалинская областная универсальная научная библиотека</b>	<b>Сахалинская областная детская библиотека</b>	<b>Сахалинская областная специальная библиотека для слепых</b>
Ксерокопирование, сканирование	86.0%	100.0%	98.0%
Подготовка списка литературы	64.0%	88.0%	96.0%
Предоставление компьютера для выхода в Интернет	74.0%	84.0%	96.0%
Справка-консультация по работе в сети Интернет	34.0%	86.0%	80.0%
Редактирование текстов	34.0%	46.0%	2.0%
Перевод текстов	34.0%	48.0%	0.0%



## Глава 4. Оценка времени ожидания предоставления услуги

Оценка времени ожидания предоставления услуги рассчитывается на основании следующих показателей:

- Удобство графика работы организации культуры (на основании оценок получателей услуг)
- Простота/удобство электронного каталога (на основании оценок получателей услуг, оценивались только библиотеки)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей оценки времени ожидания предоставления услуги составляет: для учреждений культуры – 7, для библиотек – 14.

Таблица 15. Основные показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Учреждение	Удобство графика работы организации культуры max = 7	Простота/удобство электронного каталога max = 7	Сумма баллов	% достижения максимального балла
Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства	6.7		6.7	96.0
Сахалинский областной центр народного творчества	6.7		6.7	96.0
Сахалинская филармония	7.0		7.0	100.0
Сахалинская областная универсальная научная библиотека	6.4	6.6	13.0	92.9
Сахалинская областная детская библиотека	7.0	6.4	13.4	96.0
Сахалинская областная специальная библиотека для слепых	7.0	6.7	13.7	98.0

Все учреждения получили достаточно высокие баллы.

**Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства** получил 6,7 балла из 7 возможных (96% от максимального результата). Доля удовлетворенных графиком работы учреждения составила 96%.

**Сахалинский областной центр народного творчества** получил 6,7 балла из 7 возможных (96% от максимального результата). Доля удовлетворенных графиком работы учреждения составила 96%.

**Сахалинская филармония** получила максимальный балл – 7. Доля удовлетворенных графиком работы учреждения составила 100%.

**Сахалинская областная универсальная научная библиотека** получила 13 баллов из 14 (92,9% от максимума). Доля удовлетворенных графиком работы учреждения составила 100%, удобством пользования каталогом – 94%.

**Сахалинская областная детская библиотека** получила 13,4 балла (96% от максимальной суммы баллов). Доля удовлетворенных графиком работы учреждения составила 100%, удобством пользования каталогом – 92%.

**Сахалинская областная специальная библиотека для слепых** набрала 13,7 балла (98% от максимума). Доля удовлетворенных графиком работы учреждения составила 100%, удобством пользования каталогом – 96%.

## Глава 5. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников организаций

Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций рассчитывается на основании следующих показателей:

- Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (на основании оценок получателей услуг)
- 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 (на основании аудита сайтов)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций – 14.

Таблица 16. Основные показатели доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций

Учреждение	Доброжелательность, вежливость и компетентность max = 7	Наличие соответствующей информации на сайте max = 7	Сумма баллов	% достижения максимального балла
Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства	6.8	5.3	12.0	85.8
Сахалинский областной центр народного творчества	7.0	7.0	14.0	100.0
Сахалинская филармония	7.0	7.0	14.0	100.0
Сахалинская областная универсальная научная библиотека	6.9	7.0	13.9	99.0
Сахалинская областная детская библиотека	6.8	7.0	13.8	98.3
Сахалинская областная специальная библиотека для слепых	7.0	7.0	14.0	100.0

Все учреждения, кроме Сахалинского областного научно-методического центра по образованию, получили максимальные или близкие к максимальным баллы.

**Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства** получил 12 баллов из 14 возможных. Для получения максимального балла учреждению следует добавить на сайт раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения.

В таблице 17 отражены доли положительных оценок доброжелательности, вежливости, компетентности, а также готовности сотрудников учреждений прийти на помощь (последний показатель не участвовал в построении интегрального показателя,

является уточняющим). Как показал опрос, подавляющее большинство посетителей оценивают работу сотрудников учреждений высоко.

**Таблица 17. Оценки со стороны пользователей сотрудников учреждений – доли положительных ответов (оценки «отлично» и «хорошо»), %**

Учреждение	Компетентность	Вежливость	Доброжелательность	Готовность прийти на помощь
Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства	98.0%	96.0%	96.0%	96.0%
Сахалинский областной центр народного творчества	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Сахалинская филармония	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Сахалинская областная универсальная научная библиотека	96.0%	100.0%	98.0%	96.0%
Сахалинская областная детская библиотека	100.0%	94.0%	96.0%	100.0%
Сахалинская областная специальная библиотека для слепых	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг рассчитывается на основании следующих показателей:

- Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (на основании оценок пользователей)
- 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 (на основании аудита сайтов)
- Наличие информации о новых изданиях (на основании оценок пользователей, только для библиотек)
- Разнообразие творческих групп, кружков по интересам (на основании оценок пользователей, только для учреждений культуры)
- Качество проведения культурно-массовых мероприятий (на основании оценок пользователей, только для учреждений культуры)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей удовлетворенности качеством оказания услуг составляет: для учреждений культуры – 30, для библиотек – 21.

Таблица 18. Основные показатели удовлетворенности качеством оказания услуг

Учреждение	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом max = 5	Информация об оценке качества на сайте max = 6	Наличие информации о новых изданиях max = 10	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам max = 9	Качество проведения культурно-массовых мероприятий max = 10	Сумма баллов	% достижения максимального балла
Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства	4.7	6.0		9.0	9.8	29.5	98.3
Сахалинский областной центр народного творчества	4.6	4.5		4.1	9.8	23.0	76.8
Сахалинская филармония	4.6	6.0		9.0	10.0	29.6	98.7
Сахалинская областная универсальная научная библиотека	3.8	6.0	7.6			17.4	82.9
Сахалинская областная детская библиотека	4.3	4.5	9.8			18.6	88.6
Сахалинская областная специальная библиотека для слепых	4.2	6.0	9.4			19.6	93.3

**Сахалинский областной научно-методический центр по образованию в сфере культуры и искусства.** Сумма баллов – 29,5 из 30 (98,3% от максимального результата). Учреждение получило высокие оценки со стороны пользователей: удовлетворены качеством услуг в целом 94%, разнообразием творческих групп, кружков по интересам 100%, качеством проводимых мероприятий 98%.

**Сахалинский областной центр народного творчества.** Сумма баллов – 23 из 30 (76,8% от максимального результата). Учреждение получило высокие оценки со стороны пользователей в целом качеству оказываемых услуг (уровень удовлетворенности – 92%), качеству проводимых мероприятий (98% удовлетворены), однако пользователи услуг не удовлетворены разнообразием творческих кружков, групп (32% оценивают этот показатель как «очень плохо», еще 4% – как «плохо», 18% – как «удовлетворительно», положительно оценивают этот параметр только 46%, причем из них на «отлично» только 4%).

**Сахалинская филармония.** Сумма баллов – 29,6 из 30 (98,7% от максимального результата). Учреждение получило высокие оценки со стороны пользователей: удовлетворены качеством услуг в целом 92%, разнообразием творческих групп, кружков по интересам 100%, качеством проводимых мероприятий 100%.

**Сахалинская областная универсальная научная библиотека.** Сумма баллов – 17,4 из 21 (82,9% от максимального результата). Со стороны пользователей зафиксирован низкий показатель удовлетворенности качеством работы учреждения в целом: доля положительных ответов (оценки «хорошо» и «отлично») поставили только 76% опрошенных. Учитывая, что пользователи не имеют претензий к качеству работы сотрудников, доступности информации об учреждении и времени предоставления услуги, возможно, эта оценка обусловлена неполной удовлетворенностью комфортностью помещения и неполной удовлетворенностью информацией о новых изданиях (дали положительные оценки этому параметру только 76% опрошенных). Возможно, часть посетителей не удовлетворены богатством библиотечного фонда.

**Сахалинская областная детская библиотека.** Сумма баллов – 18,6 из 21 (88,6% от максимального результата). Удовлетворены качеством услуг в целом 86%

опрошенных, информацией о новых изданиях 98%. Снижает общий показатель отсутствие на сайте результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями.

**Сахалинская областная специальная библиотека для слепых.** Сумма баллов – 19,6 из 21 (93,3% от максимального результата). Удовлетворены качеством услуг в целом 84% опрошенных, информацией о новых изданиях 93,9%.

### САХАЛИНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПО ОБРАЗОВАНИЮ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА

В сфере комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения:

- ✓ Необходимы полное раскрытие информации о дополнительных услугах, предоставляемых учреждением, условиях и стоимости их оказания, а также устранение отдельных недочетов по работе сайте: требуются добавление карты сайта, раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта, доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть осуществлен не более чем за два перехода по сайту с использованием меню навигации.

В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций:

- ✓ Требуется добавить на сайт раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения.

В сфере качества оказания услуг:

- ✓ Требуется добавить на сайт следующую информацию: предложения об улучшении качества деятельности учреждения (возможность оставить отзыв / задать вопрос специалисту).



## САХАЛИНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

- ✓ Рекомендована большая задействованность наружной рекламы на улицах для анонсирования мероприятий, организуемых учреждением, а также большая активность анонса мероприятий и деятельности центра на электронных ресурсах, в т.ч. и сторонних (в том числе в социальных сетях).

В сфере комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения:

- ✓ Развитие центра, по результатам обследования, тормозит отсутствие качественного собственного помещения.
- ✓ Требуется добавить на сайт информацию о предоставлении преимущественного права пользования услугами учреждения, а также устранить несоответствия нормативным требованиям по работе сайта (отсутствие сохранения возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, отсутствие карты сайта, даты и времени размещения информации на сайте, не выполнено требование доступа к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» не более чем за два перехода по сайту с использованием меню навигации, а также фиксируются, по результатам аудита сайта, нарушения отображения, форматирования).

В сфере качества оказания услуг:

- ✓ Рекомендуется разнообразие творческих кружков, групп, действующих на регулярной основе.

## САХАЛИНСКАЯ ФИЛАРМОНИЯ

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

- ✓ Рекомендована большая задействованность наружной рекламы на улицах, в СМИ для анонсирования мероприятий, организуемых учреждением.

В сфере комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения:

- ✓ Добавить на сайт информацию о предоставлении преимущественного права пользования услугами учреждения, добавить систему контекстного поиска по сайту, а также осуществить возможность электронной покупки билетов на мероприятия.

## САХАЛИНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА

В сфере комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения:

- ✓ Разработать план по повышению комфортности учреждения, прежде всего посетители жалуются на сквозняки, затрудненную навигацию по библиотеке (требуется оснащение библиотеки дополнительными навигационными указателями), недостаток и некомфортность мест для отдыха.
- ✓ Проанализировать стоимость дополнительных услуг (по данным исследования зафиксирована значимая доля тех, кого стоимость этих услуг не удовлетворяет).
- ✓ Устранить следующие несоответствия нормативным требованиям в работе сайта: отсутствует возможность навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, нет независимой системы учета посещений сайта.
- ✓ Наладить работу гардероба, добавить буфет или автомат с напитками.

В сфере времени ожидания предоставления услуги:

- ✓ Рассмотреть возможность изменения графика работы учреждения. Исследованием фиксируются предложения читателей об изменении выходного дня с пятницы на воскресенье.

В сфере качества оказания услуг:

- ✓ Продолжить курс, направленный на совершенствование библиотечного фонда, информировать посетителей о новых изданиях в библиотеке (стенд или выделенная зона с новинками, объявления, консультации со стороны сотрудников).
- ✓ Продолжить курс, направленный на увеличение количества собственных мероприятий (образовательных, просветительских).
- ✓ Ввести (или активнее информировать потребителей в случае, если услуга уже предусмотрена) услугу консультации по работе в сети Интернет. Как показало

исследование, четверть посетителей – лица пенсионного возраста, для которых эта услуга актуальна и ожидаема именно в библиотеке.

## САХАЛИНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА

В сфере комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения:

- ✓ Устранить несоответствия нормативным требованиям в работе сайта: нет независимой системы учета посещений сайта, не выполнено требование доступа к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» не более чем за два перехода по сайту с использованием меню навигации.
- ✓ Рекомендуется разработать план по повышению уровня комфортности помещения библиотеки. В оценках пользователей обращают на себя внимание ниже среднего баллы по параметрам удобства навигации, отсутствия сквозняков, чистоты, комфортности расположения мест для отдыха.
- ✓ Сделать доступным для посетителей туалет.

## САХАЛИНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ СПЕЦИАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ СЛЕПЫХ

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

- ✓ Добавить на сайт следующую информацию: схема проезда, полная информация об учредителях, полный комплект учредительных документов.

В сфере комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения:

- ✓ Привести отдельные технические характеристики сайта к нормативным: добавить карту сайта, добавить систему независимого учета посетителей сайта с раскрытием информации для всех пользователей.
- ✓ Проанализировать стоимость дополнительных услуг (значимую долю посетителей не устраивает уровень цен).