

Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг библиотеками, подведомственными Муниципальному учреждению «Отдел культуры, спорта и туризма администрации муниципального образования «Моркинский муниципальный район»

В период с июля по август 2016 года был проведен комплекс работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг библиотеками, подведомственными Муниципальному учреждению «Отдел культуры, спорта и туризма администрации муниципального образования «Моркинский муниципальный район».

Данные работы проводилась в отношении 27 муниципальных библиотек, входящих в МБУК "Моркинская ЦБС".

Работы проводились в соответствии с Муниципальным контрактом от 7 июля 2016 на выполнение научно-исследовательских работ и в соответствии с Техническим заданием.

Для проведения независимой оценки использовались показатели, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 N 2515 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" и приказом Минкультуры России от 20.11.2015 N 2830 "Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры" и в соответствии с указанным в документах диапазоном баллов.

Независимая оценка включала 3 этапа:

1. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг с помощью анкетирования пользователей библиотек.

2. Оценка уровня открытости и доступности информации учреждения на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);

3. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте МБУК «Моркинская ЦБС» <http://biblmorki.ucoz.ru> (контент-анализ информации).

Независимая оценка проводилась по четырем основным блокам критериев:

I. Открытость и доступность информации о библиотеках

Критерии оценивания:

1.1. Наличие данных об учреждении (полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы (www.bus.gov.ru)).

1.2 Наличие информации о выполнении муниципального задания, отчета о результатах деятельности www.bus.gov.ru

1.3. Оценка уровня информирования о мероприятиях библиотек (анкетный опрос)

II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

Критерии оценивания:

2.1. Уровень комфортности пребывания в библиотеках (места для сидения, гардероб, чистота помещений) (анкетный опрос)

2.2 Наличие информации об услугах, предоставляемых библиотеками; об ограничениях по ассортименту и по потребителям услуг; по дополнительным услугам; услугам, предоставляемым на платной основе и их стоимости (сайт МБУК «Моркинская ЦБС»).

2.3. Оценка качества сайта (сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Обеспечение постоянной доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие

встроенной системы контекстного поиска по сайту. Наличие информации о дате и времени размещения информации. Наличие независимой системы учета посещений сайта и раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта). (сайт МБУК "Моркинская ЦБС").

2.5. Оценка стоимости дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) (анкетный опрос).

2.6. Оценка транспортной и пешей доступности библиотек (анкетный опрос).

2.7. Наличие электронных каталогов, возможности он-лайн продления и бронирования документов (сайт МБУК "Моркинская ЦБС").

2.8. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (анкетный опрос).

III. Время ожидания предоставления услуги

3.1 Удобство графика работы библиотек (анкетный опрос)

3.3 Простота/удобство электронного каталога (доступность, простота поиска издания, достоверность полученной информации) (анкетный опрос)

VI. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотек

4.1 Оценка уровня доброжелательности, вежливости и компетентности персонала библиотек (анкетный опрос)

4.2. Наличие информации о специалистах библиотек (фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг библиотек (сайт МБУК «Моркинская ЦБС»)).

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг

5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотеками МБУК "Моркинская централизованная библиотечная система" в целом (анкетный опрос)

5.2 Наличие возможности оценить качество оказания библиотеками услуг (ссылка или виджет на сайте учреждения), оценка качества проводимых мероприятий и качества библиотечного фонда (сайт МБУК «Моркинская ЦБС» и анкетный опрос)

5.5 Наличие и доступность информации о новых изданиях (анкетный опрос)

Независимая оценка качества работы выводилась на основании суммы сводных показателей (мнение посетителей, оценка информации на сайте www.bus.gov.ru, оценка информации на официальном сайте) - максимальное количество баллов – 116

Набранное количество баллов, в том числе по каждому из критериев, переводилось в проценты, которые соотносились с максимально возможным количеством баллов, взятым за 100% (116 баллов=100%).

Шкала оценивания:

– сводный показатель от 116 до 105 баллов (от 100 до 90,5 процентов) соответствует высокому (отличному) уровню оказания библиотеками услуг, по мнению посетителей и по результатам анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте <http://biblmorki.ucoz.ru>.

– сводный показатель от 104,9 до 80 баллов (от 90,4 до 69 процентов) соответствует среднему (хорошему) уровню оказания библиотеками услуг, по мнению посетителей и по результатам анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте <http://biblmorki.ucoz.ru>

– сводный показатель от 79,9 до 50 (от 68,9 до 43,1 процентов) соответствует удовлетворительному уровню оказания библиотеками услуг, по мнению посетителей и по

результатам анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте <http://biblmorki.ucoz.ru>

– сводный показатель от 49,9 до 30 (от 43,0 до 25,9 процентов) соответствует скорее неудовлетворительному уровню оказания библиотеками услуг, по мнению посетителей и по результатам анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте <http://biblmorki.ucoz.ru>

– сводный показатель от 29,9 и менее баллов (от 25,8 до 0 процентов) соответствует неудовлетворительному уровню оказания библиотеками услуг, по мнению посетителей и по результатам анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте <http://biblmorki.ucoz.ru>

Для определения уровня удовлетворенности получателей услуг были опрошены 500 респондентов с помощью бумажных анкет.

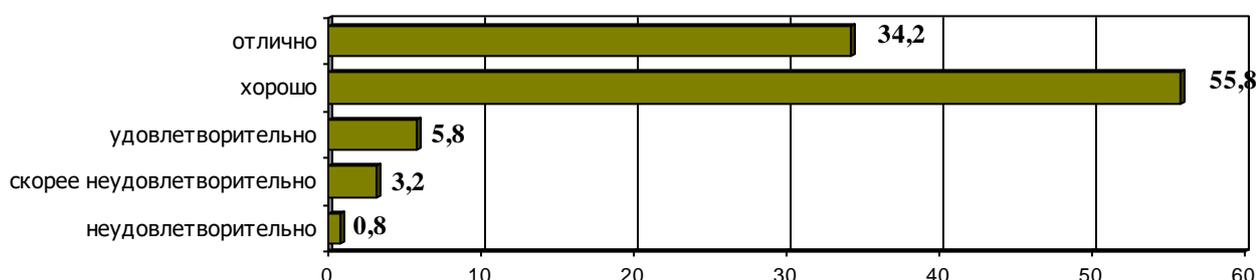
1. Уровень открытости и доступности информации об учреждении культуры

Уровень информирования о мероприятиях

90% посетителей библиотеки указывают в целом на высокий уровень информированности о мероприятиях библиотек. 171 человек (из 500 опрошенных) оценивают данный параметр на «отлично». Оценку «скорее неудовлетворительно» поставили 16 и «неудовлетворительно» - 4 респондента. Один человек из опрошенных затруднился ответить на данный вопрос анкеты – «0».

Диаграмма №1

Уровень удовлетворенности информированием о мероприятиях библиотек (по результатам анкетирования), в %



Суммарная оценка уровня информирования о мероприятиях библиотек достигает значения – $5,84 = 83,4\%$ (из 7 баллов), что соответствует высокому (хорошему) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Оценка уровня открытости и доступности информации о МБУК «Моркинская ЦБС» на Официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru.

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес	1	1
Адрес электронной почты	1	1

Структура организации культуры	1	0
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении муниципального 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
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	12	11

Сводный показатель 11 баллов из 12 возможных говорит о полноте информации на сайте www.bus.gov.ru, а значит высоком уровне открытости информации об учреждении.

ИТОГОВАЯ суммарная оценка информированности достигает значения – 16,84 (из 19 баллов = 88,63%), что соответствует «хорошему» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

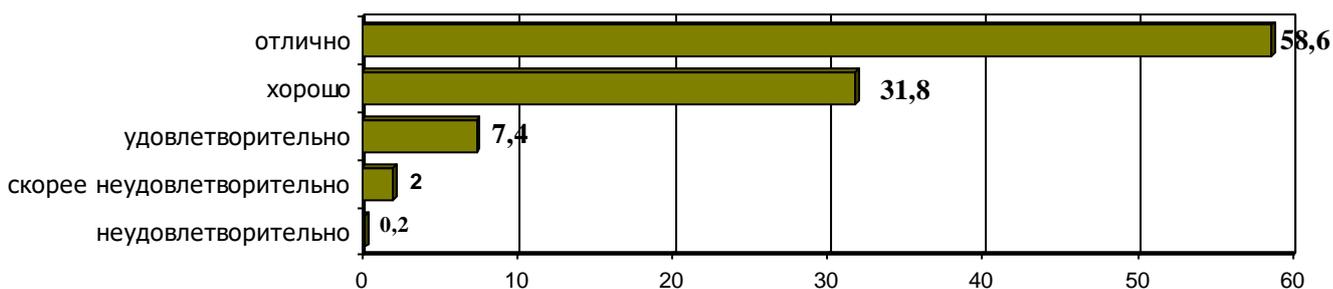
2. Уровень комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

С помощью анкетного опроса оценивались комфортность пребывания в библиотеках, доступность по стоимости дополнительных услуг, транспортная и пешая доступность библиотек, а также удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств).

Комфортность пребывания в библиотеке

90,4% опрошенных посетителей библиотек отмечают достойный уровень комфорта условий пребывания в библиотеках МБУК «Моркинская ЦБС» (достаточное количество мест для сидения, гардероб, чистота помещений). Оценку «скорее неудовлетворительно» поставили 10 и «неудовлетворительно» - 1 респондент.

Диаграмма №2
Уровень удовлетворенности комфортностью
(по результатам анкетирования), в %



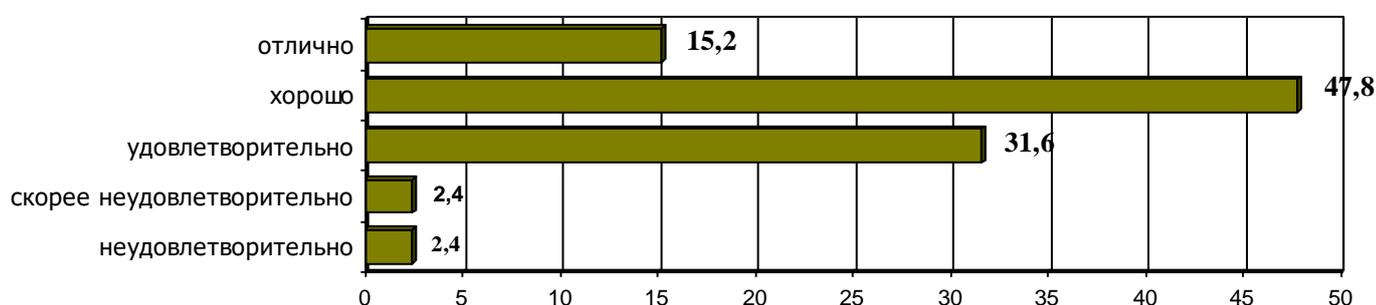
Суммарная оценка комфортности пребывания в библиотеках достигает значения – 4,5 (из 5 баллов), что соответствует высокому (хорошему) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Стоимость дополнительных услуг

63% посетителей считают доступными по стоимости дополнительные услуги библиотек (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу), среди которых только 76 респондентов (15,2 %) считают оптимальным соотношение цена-качество. Свою неудовлетворенность платностью услуг библиотек высказали 24 респондента (4,8%). Три респондента (0,6%) затруднились оценить данный параметр – «0».

Диаграмма №3

**Уровень удовлетворенности стоимостью дополнительных услуг,
(по результатам анкетирования), в %**



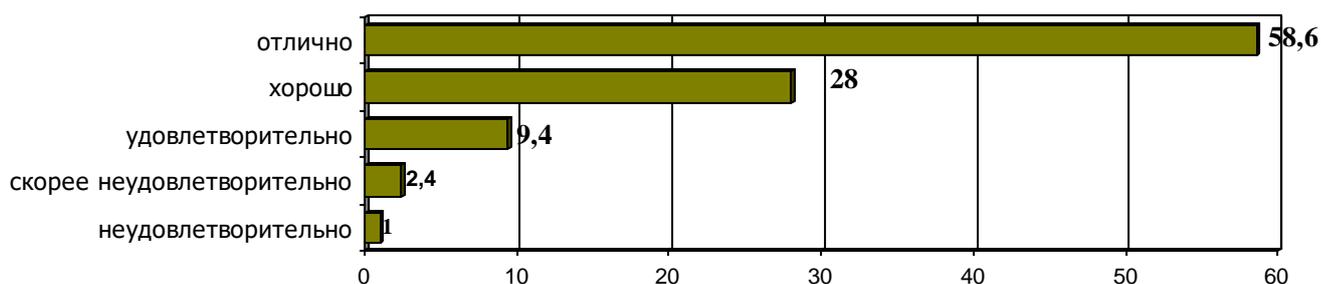
Суммарная оценка удовлетворенностью стоимостью имеющихся в библиотеках дополнительных услуг достигает значения – 6,76 (из 9 баллов), что соответствует «хорошему» уровню удовлетворенности данным параметром качества. То есть в целом пользователи библиотек относятся с пониманием к необходимости библиотек оказывать ряд услуг за небольшую плату.

Транспортная и пешая доступность

86,6% опрошенных респондентов выражают положительную оценку транспортной и пешей доступности библиотек, преобладающее большинство которых (293 респондента) указывают на отличное местоположение библиотек. 17 респондентов высказывают недовольство данным параметром качества, 3 человека затруднились оценить доступность библиотек – «0».

Диаграмма №4

**Уровень удовлетворенности транспортной и пешей доступностью
(по результатам анкетирования), в %**



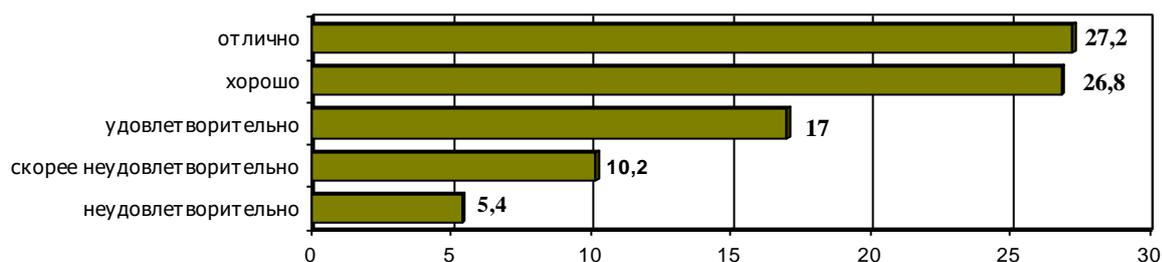
Суммарная оценка транспортной и пешей доступности библиотек достигает значения – 4,4 (из 5 баллов), что соответствует высокому (хорошему) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Электронные сервисы

В целом положительно оценивают удобство электронных сервисов библиотек (оценивалась доступность и качество информации на официальном сайте учреждения, на страницах библиотек в социальных сетях (группы вКонтакте имеют ЦБ, ДБ, Семисолинская, Коркатовская, Тыгдеморкинская, Осипсолинская библиотеки) 54% опрошенных, среди которых 27,2% подчеркивают достаточно высокий уровень удовлетворенности данным параметром работы библиотек (136 респондентов оценили данный параметр на «отлично», 134 – на «хорошо»). Однако 94 респондента или не имеют представления о такого рода услугах (67 человек оценили данный параметр на «0» =13,4%), или крайне редко используют сеть Интернет для знакомства с библиотечными услугами (78 респондентов оценили данный параметр на «скорее удовлетворен» и «неудовлетворен»), или библиотеки, в которых проводился опрос, не представлены в сети Интернет. 85 респондентов «удовлетворены» удобством электронных сервисов библиотек, однако, скорее всего, недовольны их качеством.

Диаграмма №5

Уровень удовлетворенности удобством пользования электронными сервисами (по результатам анкетирования), в %



Суммарная оценка удобства использования электронных сервисов достигает значения – 3,18 (из 5 баллов), что соответствует «удовлетворительному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Оценка уровня комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения через официальный сайт учреждения <http://biblmorki.ucoz.ru>

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	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	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 каталог	2	2
Он-лайн регистрация/возможность бронирования электронных документов	1	1
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
ИТОГО	14	13

Сводный показатель по результату изучения информации на официальном сайте МБУК достигает - 13 баллов (из 14 возможных), что соответствует «отличному» уровню полноты информации и информационных объектов.

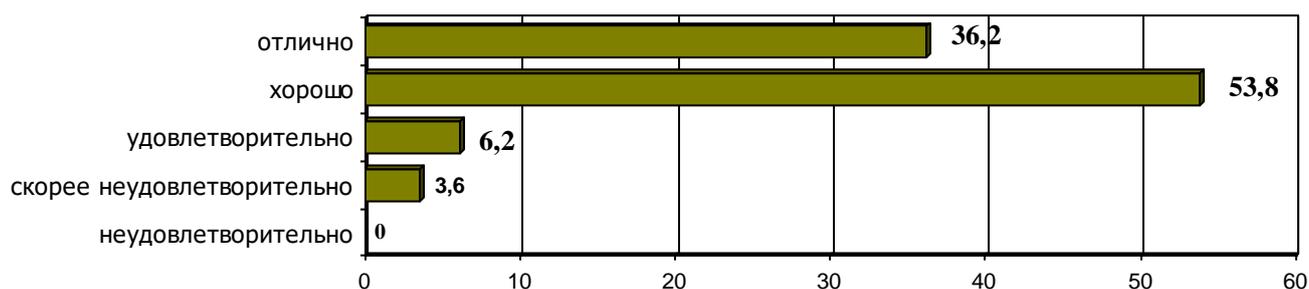
ИТОГОВАЯ суммарная оценка уровня комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения достигает значения – 31,84 (из 38 баллов = 83,8%), что соответствует «хорошему» уровню удовлетворенности данным параметром качества и полноты информации на официальном сайте учреждения.

3. Время ожидания предоставления услуги

Удобство графика работы

90% посетителей выражают одобрение по отношению к текущему графику работы библиотек. Высокую степень удовлетворенности данным параметром выражает 36,2% респондентов (181 человек). Как «скорее неудовлетворительно» оценили данный параметр 18 респондентов, 1 человек затруднился с оценкой данного параметра - «0».

***Диаграмма №6
Уровень удовлетворенности графиком работы библиотек
(по результатам анкетирования), в %***



Суммарная оценка графика работы достигает значения – 5,9 (из 7 баллов), что соответствует «хорошему» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

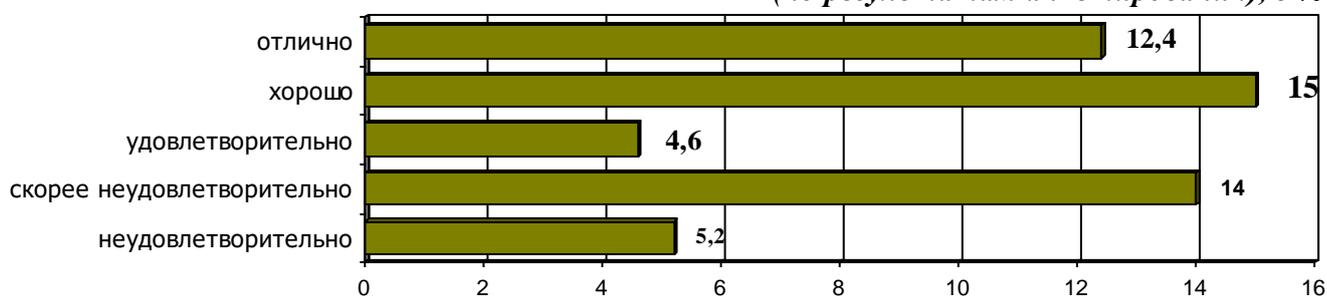
Простота/удобство электронного каталога

Пользователями оценивалась доступность, простота поиска изданий по электронному каталогу, а также достоверность полученной информации. Около 50 % пользователей (244 респондента) скорее всего или не знают о существовании электронного каталога библиотек, или ни разу к нему не обращались, поэтому оценили данный параметр на «0» баллов.

Из ответивших на вопрос - 137 респондентов оценили удобство и простоту поиска информации по электронному каталогу на «хорошо» и «отлично»; 23 человека – на «удовлетворительно». 96 респондентов поставили оценки «скорее неудовлетворительно» (70 чел.) и «неудовлетворительно» (26 чел.)

Диаграмма №7

*Уровень удовлетворенности электронным каталогом
(по результатам анкетирования), в %*



Суммарная оценка простоты и удобства пользования электронными каталогами – 2,28 (из 7 баллов), что соответствует «скорее неудовлетворительному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

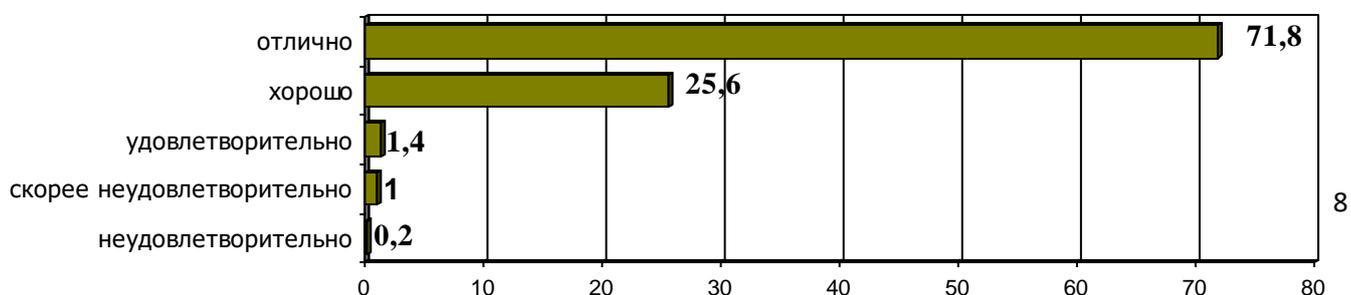
ИТОГОВАЯ суммарная оценка уровня удовлетворенности временем ожидания предоставления услуги составляет 8,18 (из 14 баллов = 58,4%), что соответствует «удовлетворительному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотек

Большинство (97,4%) положительно оценивает профессиональные качества, доброжелательность и вежливость работников библиотек. Из них 359 человек оценил данный параметр на «отлично». Один респондент дал неудовлетворительную оценку, пятеро «скорее неудовлетворены», 7 – «удовлетворены» степенью доброжелательности и компетентности персонала библиотек.

Диаграмма №8

*Уровень удовлетворенности профессионализмом работников
(по результатам анкетирования), в %*



Суммарная оценка профессиональных и личностных качеств работников учреждения достигает значения – 6,57 (из 7 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Оценка уровня открытости и доступности информации о кадровом (руководящем) составе учреждения, наличия возможности интерактивного общения с представителями библиотек для направления предложений по улучшению качества услуг организации (наличие информации на официальном сайте <http://biblmorki.ucoz.ru>)

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
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
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
ИТОГО	7	6

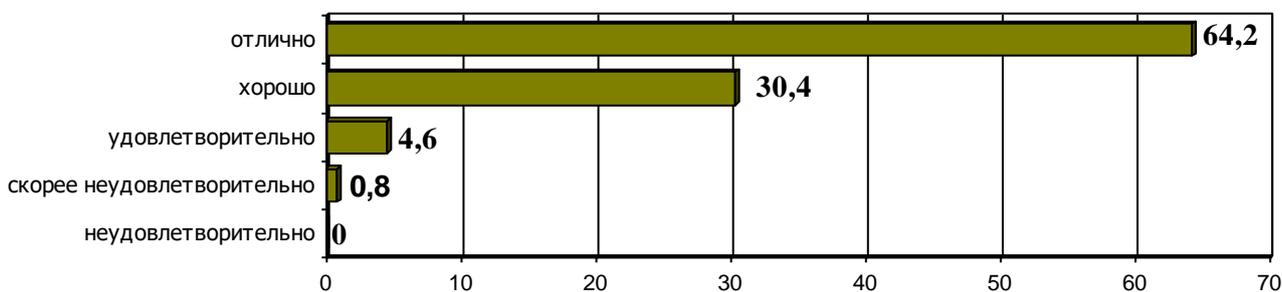
Сводный показатель по результату изучения информации на официальном сайте <http://biblmorki.ucoz.ru> достигает - 6 баллов (из 7 возможных), что соответствует «хорошему» уровню полноты информации и информационных объектов.

ИТОГОВАЯ суммарная оценка уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников библиотек, а при необходимости - оперативного улучшения качества данного параметра составляет 12,57 (из 14 баллов = 89,8%), что соответствует «хорошему» уровню удовлетворенности данным параметром качества и полноты информации на официальном сайте учреждения.

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

94,6% посетителей библиотеки выражают положительную оценку по отношению к качеству оказываемых услуг. Из них 64,2% (321 человек из 500 опрошенных) оценивают качество услуг библиотек на «отлично». Четыре респондента «скорее неудовлетворены» качеством оказываемых им услуг.

Диаграмма №9
Уровень удовлетворенности качеством услуг
(по результатам анкетирования), в %



Суммарная оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг библиотек в целом составляет – 4,64 (из 5 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Раздел оценки качества оказания услуг организации культуры на официальном сайте www.bus.gov.ru

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1
ИТОГО	1	1

Сводный показатель по результату изучения информации на официальном сайте учреждения достигает 1 балла (из 1 возможного), что соответствует «отличному» уровню полноты информации и информационных объектов.

Такие параметры, как «наличие ссылки (баннера) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг» (на сайте <http://quality.mkrf.ru>), «наличие информационного сообщения о проведении независимой оценки», «порядок и методика проведения независимой оценки качества услуг», «результаты независимой оценки качества оказания услуг», прописанные в «Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (приказ Минкультуры России от 20.11.2015 N 2830)», при проведении обследования не оценивались, так как на сайте <http://quality.mkrf.ru> учреждения РМЭ пока не представлены. На сайте <http://www.bus.gov.ru> в разделе «Результаты независимой оценки качества услуг учреждений» муниципальных библиотек республики также нет.

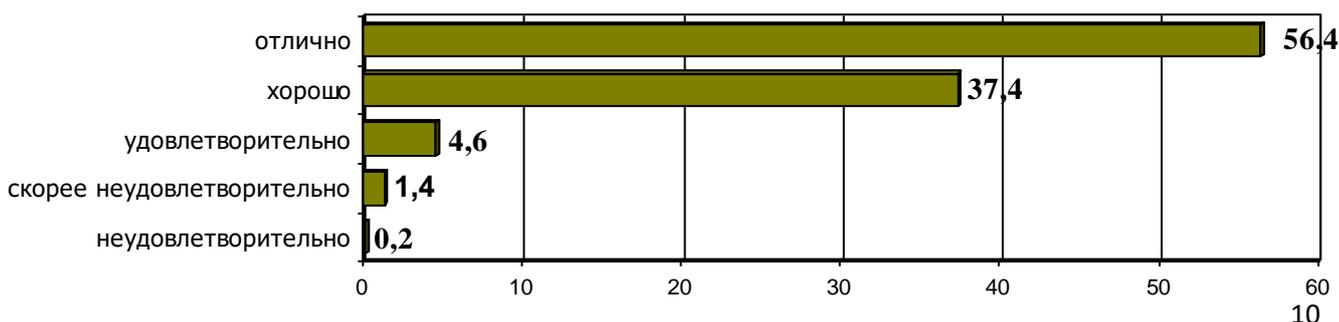
Для оценки удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг дополнительно были введены два параметра оценивания: «качество проводимых мероприятий» (максимальная оценка 5 баллов) и «качество библиотечного фонда (разнообразие, наличие актуальной литературы и т.д.)» (максимальная оценка 5 баллов).

Качество проводимых мероприятий

Большинство посетителей в целом положительно оценивают качество мероприятий, проводимых библиотеками, среди них 93,8 % подчеркивают высокий уровень удовлетворенности данным параметром работы библиотек. Оценку «удовлетворительно» поставили 23 пользователя (4,6 % от числа опрошенных). Не удовлетворены качеством проводимых мероприятий около 2 % пользователей, из них 1 человек поставил оценку «неудовлетворительно, 7 – «скорее неудовлетворительно».

Диаграмма №10

**Уровень удовлетворенности качеством мероприятий
(по результатам анкетирования), в %**

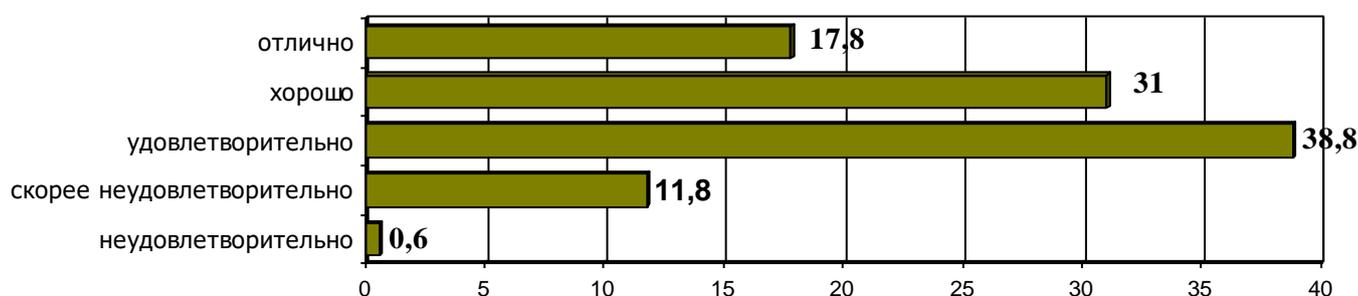


Суммарная оценка качества проводимых мероприятий достигает значения – 4,48 (из 5 баллов), что соответствует высокому (хорошему) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Качество библиотечного фонда

По данному параметру оценке пользователей подверглись разнообразие, наличие актуальной литературы в библиотечных фондах библиотек МБУК «Моркинская ЦБС». 48,8 % пользователей по результатам анкетного опроса в целом довольны качеством фондов библиотек. Оценку «удовлетворительно» поставили 194 человека из 500 опрошенных. 59 респондентов оценили данный параметр на «скорее неудовлетворительно», трое - «неудовлетворительно».

*Диаграмма №11
Уровень удовлетворенности качеством библиотечного фонда
(по результатам анкетирования), в %*

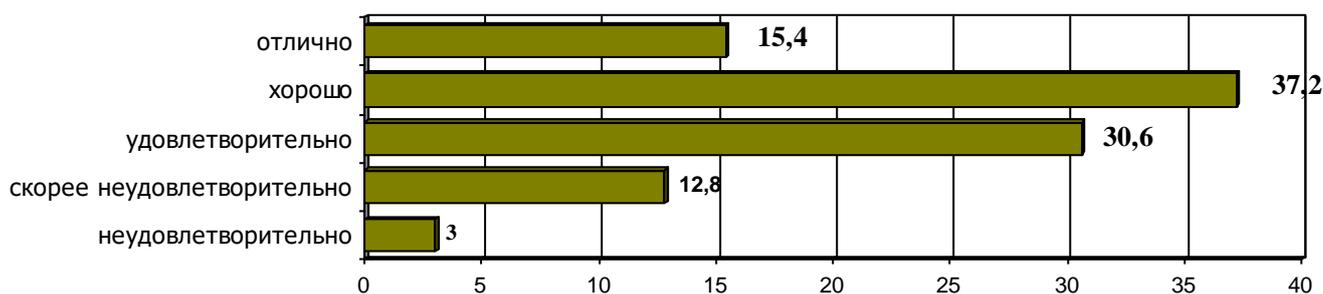


Суммарная оценка качества библиотечных фондов достигает значения – 3,57 (из 5 баллов), что соответствует оценке «хорошо».

Материально-техническое обеспечение библиотек

Уровень удовлетворенности материально - технической базой библиотек (современная мебель, компьютерная и офисная техника) более половины респондентов (52,6%) оценивают положительно. 64 респондента, придерживаясь точки зрения об удовлетворительной ситуации по данному параметру функционирования библиотек. Пять человек затруднились оценить данный параметр – «0». Оценку «скорее неудовлетворительно» (64 чел.) и «неудовлетворительно» (15 чел.) поставили около 16% респондентов.

*Диаграмма №12
Уровень удовлетворенности МТБ
(по результатам анкетирования), в %*



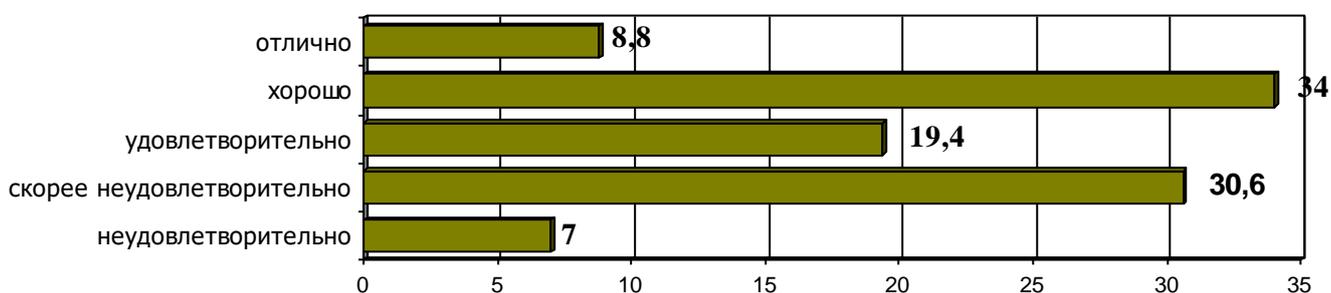
Суммарная оценка соответствия материально-технической базы библиотек современным требованиям пользователей (по результатам анкетного опроса) достигает значения – 3,48 (69,6%,) из 5 баллов что соответствует оценке «удовлетворительно».

Наличие и доступность информации о новых изданиях

42,8% посетителей выражают одобрение по отношению к работе библиотек по информированию о новых изданиях. Однако высокую степень удовлетворенности данным параметром выражает всего 44 респондента (8,8%). 170 человек оценивают данный параметр на «хорошо»; 97 – на «удовлетворительно». Один человек по данному параметру поставил «0». В итоге низкую оценку работе библиотек по информированию о новых изданиях дают 189 респондентов. Однако данный показатель напрямую связан с уровнем комплектования библиотечных фондов, составляющим 21% от норматива.

Диаграмма №13

***Уровень удовлетворенности доступности информации о новых изданиях
(по результатам анкетирования), в %***



Суммарная оценка наличия и доступности информации о новых изданиях – 5,78 (из 10 баллов), что соответствует оценке «удовлетворительно».

ИТОГОВАЯ суммарная оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг составляет 22,87(из 31 балла = 73,8%), что соответствует «хорошему» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

В процессе оценивания респондентами уровня удовлетворенности качеством работы библиотек для анкетированных предусматривалась возможность высказать предложения об улучшении качества их (библиотек) деятельности и описать с какими трудностями, неудобствами они столкнулись при посещении библиотек. По данному блоку респондентами высказывались предложения по улучшению материально-технической базы (об установке новой (современной) мебели, приобретению для библиотек компьютерной и копировально - множительной техники), пожелание приобретать больше новых книг (по школьной программе, отраслевой, справочной, психологической литературы) и увеличения количества подписных изданий. Также высказывались претензии по освещенности («в библиотеке темно») и тепловому режиму (« в библиотеке холодно»).

Таблица результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг библиотеками, подведомственными МУ «Отдел культуры, спорта и туризма администрации муниципального образования «Моркинский муниципальный район»

Параметр качества	Максимальное значение (баллы)	Фактическое значение (баллы)	Оценка посетителей	Оценка официального сайта http://biblmorki.ucoz.ru	Оценка наличия информации на www.bus.gov.ru
Открытость и доступность информации об организации культуры	19	16,84	5,84 (из 7 возможных) =83,4%		11 (из 12 возможных)
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	38	31,84	18,84 (из 24 возможных) =78,5%	13 (из 14 возможных)	
Время ожидания предоставления услуги	14	8,18	8,18 (из 14 возможных) =58,4%		
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	14	12,57	6,57 (из 7 возможных) =93,8%	6 (из 7)	
Удовлетворенность качеством оказания услуг	31	22,87	21,87 (из 30 возможных) =72,9%	1 (из 1)	
ИТОГО	116	92,3	61,3 (из 82 возможных) =74,8%	20 (из 22 возможных)	11 (из 12 возможных)

Выводы:

1) Сводный показатель качества работы МБУК «Моркинская ЦБС» по результату анализа мнения посетителей по всем параметрам оценивания достигает - 61,3 балла из 82 возможных, что соответствует «хорошему» уровню оказания услуг.

Наиболее высоко оцененные параметры связаны с работой сотрудников библиотек - высоко оценены их личностные, профессиональные качества и качество проводимых специалистами мероприятий.

Высоко оценены также транспортная, пешая доступность и уровень комфортности пребывания в библиотеках.

Оценка «удовлетворительно» для электронных сервисов (официального сайта, страниц вКонтакте, электронного каталога) – неплохой результат, так как в опросе участвовали пользователи сельских библиотек, где информированность о такого рода сервисах, при отсутствии доступа в Интернет, не дает нужного эффекта (311 респондентов при оценке данных параметров поставили «0»). Также повлияло на итоговую оценку и то, что не все из опрошенных респондентов пользуются данными сервисами. Тем не менее, информационная работа о наличии данных услуг должна вестись во всех библиотеках района.

Показатели, вызывающие некоторые замечания посетителей связаны с состоянием и обновлением фондов, а также материально-техническим обеспечением библиотек.

Вызывает удивление низкая оценка пользователями такого критерия, как «наличие и доступность информации о новых изданиях» - 57,8%.

Уровень информирования о мероприятиях (83,4%) также должен быть более высоким, чему должна способствовать работа сайта и информационная работа в соцсетях.

Низкая оценка стоимости дополнительных услуг библиотек (75%) ожидаема ввиду того, что в опросе участвовали пользователи сельских библиотек (наиболее востребованы в библиотеках платные услуги, связанные с ксерокопированием, доступом к образовательным и др. сайтам и порталам, поиском полнотекстовых документов, учебных материалов и пр.).

2) Сводный показатель по результату изучения информации на сайте www.bus.gov.ru достигает - 11 баллов из 12 возможных, что соответствует высокому уровню открытости информации.

3) Сводный показатель по результату изучения информации на официальном сайте МБУК достигает – 20 баллов из 22 возможных, что соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Независимая оценка качества оказания услуг, по мнению посетителей, а также анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте МБУК «Моркинская ЦБС» достигает – 92,3 баллов (из 116 возможных), что соответствует высокому (хорошему) уровню работы учреждения культуры.

Рекомендации:

1) Параметры качества, на которые необходимо обратить внимание по результатам анкетного опроса пользователей библиотек:

- информированность о новых изданиях;
- уровень электронных сервисов библиотек и информированность пользователей об их наличии;
- информированность о наличии электронного каталога и обучение пользованию им;
- качество библиотечного фонда, материально-техническая оснащенность библиотек;
- информированность получателей услуг о составе затрат, включаемых в стоимость дополнительной библиотечной услуги.

2) Информационные объекты, рекомендуемые к размещению на официальном сайте МБУК «Моркинская ЦБС»:

- виртуальные экскурсии по организации культуры
- создание онлайн-консультанта (в разделе «Независимая оценка качества» создать механизм обратной связи с получателями услуг для изучения общественного мнения о качестве оказываемых услуг (рубрики «вопрос-ответ» и др.).

В числе замечаний в ходе проведения анкетного опроса среди получателей услуг выявлены претензии по освещенности и тепловому режиму в библиотеках.

Предложения потребителей услуг:

- установка новой (современной) мебели;
- приобретение для библиотек компьютерной и копировально - множительной техники;
- подключение библиотек к сети Интернет;
- больше новых книг, в том числе по школьной программе, отраслевой, справочной, психологической литературы;
- увеличение количества подписных изданий.

Исп. главный библиотекарь
научно-методического отдела
Национальной библиотеки им. С.Г.Чавайна
Карасева И.Ю.

22 августа 2016г.