

## Независимая оценка качества МБУК «ЦБС ТМО»

В 2022 году был проведен комплекс работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг МБУК «ЦБС Топкинского муниципального округа». Организация независимой оценки качества оказания услуг – это одна из форм общественного контроля в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг библиотекой. Данная независимая оценка проводилась в отношении 19-ти библиотек (Центральная районная библиотека им. В. М. Баянова, Районная детская библиотека, Библиотека семейного чтения, 16 сельских библиотек – филиалов).

**Основным методом исследования было выбрано анкетирование,** которое дает возможность оперативно учесть все требования, запросы и пожелания всех категорий пользователей, исправить имеющиеся в процессе библиотечного обслуживания недоработки, определить тенденции развития информационных потребностей. **Основная цель исследования** - выявить мнение пользователей по оценке качества библиотечного обслуживания жителей города и района, в том числе детей, выяснить уровень удовлетворенности услугами и фондами библиотеки среди пользователей, а также отношение читателей к графику работы библиотеки и времени ожидания предоставления услуги. В качестве **объекта исследования** выступили пользователи МБУК «ЦБС Топкинского муниципального округа» разных возрастных и социальных категорий.

В анкетировании приняло участие 399 человек. Из них: женщин - 284 человек (71,2%), мужчин 115 (28,8%). Всего было получено и обработано 399 анкет. Социальный статус опрошенных разнообразен. В процентном соотношении это выглядит следующим образом: учащиеся – 148 человек (37,1%), студенты – 38 человек (9,6%), пенсионеры – 129 человек (32,3%), инвалиды – 34 человек (8,5%), иной статус – 50 человек (12,5%). Полученные результаты отражены ниже в таблице 1.

**Таблица 1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система Топкинского муниципального округа» за 2022 год**

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении	100 баллов	30%	30 баллов

	организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".			
	<b>Баллы учреждения</b>	<b>100</b>	<b>30%</b>	<b>30</b>
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы учреждения</b>	<b>100</b>	<b>30%</b>	<b>30</b>
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
	<b>Баллы учреждения</b>	<b>98</b>	<b>40%</b>	<b>39,2</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы учреждения</b>			100%	<b>99,2=30+30+39,2</b>
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды;	100 баллов	50%	50 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>			
	<b>Баллы учреждения</b>	<b>98,2</b>	<b>50%</b>	<b>49,1</b>
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
	<b>Баллы учреждения</b>	<b>92,5</b>	<b>50%</b>	<b>46,3</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы учреждения</b>			100%	<b>95,4</b>
3.	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</b></li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы учреждения</b>	<b>8</b>	<b>30%</b>	<b>2,4</b>

3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов
	<b>Баллы учреждения</b>	<b>60,1</b>	<b>40%</b>	<b>24,04</b>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы учреждения</b>	<b>90,53</b>	<b>30%</b>	<b>27,2</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы учреждения</b>			100%	<b>53,6</b>
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от	100 баллов	40%	40 баллов

	общего числа опрошенных получателей услуг)			
	Баллы учреждения	<b>96,6</b>	<b>40%</b>	<b>38,6</b>
<b>4.2.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
	Баллы учреждения	<b>97,4</b>	<b>40%</b>	<b>38,96</b>
<b>4.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
	Баллы учреждения	<b>98,58</b>	<b>20%</b>	<b>19,72</b>
Итого			100%	100 баллов
Баллы учреждения			100%	<b>97,3</b>
<b>5.</b>	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
<b>5.1.</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения	<b>96,3</b>	<b>30%</b>	<b>28,9</b>
<b>5.2.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
	Баллы Вашего учреждения	<b>96,8</b>	<b>20%</b>	<b>19,4</b>
<b>5.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей	100 баллов	50%	50 баллов

	услуг)			
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>	<b>96,28</b>	<b>50%</b>	<b>48,1</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>100%</b>	<b>96,4</b>

**Таблица 2. Результаты проведения Независимой оценки качества Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Топкинского муниципального района» за 2022 год**

Наименования критерия	Максимальный балл (по методике)	Баллы Вашего учреждения
Открытость и доступность информации об организации культуры ( <b>k<sub>1</sub></b> )	<b>34</b>	33,68
Комфортность условий предоставления услуг( <b>k<sub>2</sub></b> )	<b>30</b>	28,61
Доступность услуг для инвалидов( <b>k<sub>3</sub></b> )	<b>37</b>	18,48
Доброжелательность, вежливость работников организации( <b>k<sub>4</sub></b> )	<b>36</b>	34,98
Удовлетворенность условиями оказания услуг( <b>k<sub>5</sub></b> )	<b>38</b>	36,6
$S_{n= (k_1+ k_2+ k_3+ k_4+ k_5)/5}$		
Результаты проведения Независимой оценки качества за 2022 год ( <b>S<sub>n</sub></b> )	<b>35</b>	30,47

В ходе независимой оценки качества ЦБС набрала 30,47 баллов из 35. Показатели по итогам прошлого года практически не изменились, в 2021 было набрано 30,5 балла, в 2022 – 30,47 баллов (-0,3). По сравнению с 2021 годом снизился показатель по Критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»: в 2021 – 39,6; в 2022 - 39,2 (-0,4). Эта ситуация связана, скорее всего с тем, что среди участников анкетирования достаточно много пожилых людей и они не всегда могут воспользоваться для поиска информации Интернетом.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» также снижен в сравнении с предыдущим годом: в 2021 – 54,4; в 2022 – 53,6 (-0,8). Это является проблемой топкинских библиотек. В большинстве библиотек Топкинской ЦБС существенно затруднен или невозможен доступ граждан с ограниченными возможностями здоровья. Пандус есть только в Центральной библиотеке, и тот не соответствует специальным стандартам. Отсутствуют расширенные дверные проемы, а уж о подъемных платформах, лифтах, сменных креслах-колясках, специальном тифло- и другом оборудовании для инвалидов. специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений и речи нет. Поэтому посещение библиотек для инвалидов-колясочников

проблематично и в некоторых случаях невозможно вовсе. Библиотекари в сельских библиотеках понимают необходимость обеспечения условий доступности библиотечных услуг в соответствии с требованиями создания доступной среды для пользователей – инвалидов. В связи с этим еще в «пандемийные годы» произошло расширение внестационарных форм обслуживания инвалидов и сегодня активно востребована такая форма, как книгоношество. Этой услугой стали активно пользоваться инвалиды и маломобильные граждане. В библиотеках ЦБС возрастает количество мероприятий с возможностью участия лиц с ОВЗ – открываются летние читальные залы возле библиотек, когда не нужно заезжать в неприспособленное помещение библиотеки, чтобы взять почитать книгу. Мероприятия тоже очень часто проходят на открытых площадках, куда лица с ОВЗ имеют возможность беспрепятственно прийти.

Незначительно, но все же вырос показатель критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации». Специалисты библиотек связывают это, в первую очередь, с тем, что в Центральной районной библиотеке на занятиях Школы профессионального мастерства проходят беседы и деловые игры, посвященные профессиональной этике библиотекаря, разбор конфликтных ситуаций и поиск оптимального выхода из них.

Подводя итоги исследования, можно сделать вывод о том, что для большинства респондентов библиотека является важным источником информации и центром общения, в котором им достаточно комфортно находиться. Большинство опрошенных устраивает график работы и режим работы библиотек. Продолжается работа по внедрению в деятельность библиотек ЦБС инновационных методов работы и современных технологий для пользователей. С этой целью в Центральной районной библиотеке им. В. М. Баянова в 2022 году привлечения молодежи и подростков в библиотеку создана Молодежная зона, отремонтировано помещение, приобретена мебель, настольные игры, современные книги и периодика. Здесь ребята 14+ встречаются и играют в современные и востребованные настольные игры, здесь проходят обзоры книжных молодежных новинок, а также Арт-вечеринки по Пушкинской карте и другие мероприятия для небольших групп.

Для сохранения результата по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» осуществляется постоянный контроль над обновлением информации на официальном сайте ЦБС, на страницах библиотек МБУК «ЦБС ТМО» в социальных сетях - специалисты следят за новостной лентой, публикуют необходимые документы о деятельности ЦБС в соответствии с действующим федеральным законодательством. На страницах местной газеты «Провинция» регулярно публикуются заметки о деятельности библиотек, о том, какие мероприятия можно посетить в библиотеках.

По результатам исследования решено провести ряд мероприятий по улучшению показателей:

- повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в целом;

- провести мероприятия по дальнейшему совершенствованию официального сайта ЦБС, по продвижению страниц библиотек МБУК «ЦБС ТМО» в соцсетях;
- провести работу по ремонту помещений библиотек, совершенствованию их материально-технической базы, приобретению современной новой мебели, обновлению компьютерного парка;
- необходимо провести мероприятия по обновлению документного фонда.

### Образец опроса пользователей

Анкета пользователя библиотеками  
Муниципального  
бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Топкинского муниципального  
округа»

Уважаемый читатель! Просим Вас внимательно ознакомиться с анкетой и оценить качество предоставляемых услуг.

#### 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1.1. Оцените, пожалуйста, соответствие информации о деятельности библиотеки, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении библиотеки;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Оценить по 30-балльной шкале. Ваша оценка \_\_\_\_\_

1.2. Оцените, пожалуйста, обеспечение на официальном сайте библиотеки наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона,
- электронной почты,
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Оценить по 30-балльной шкале. Ваша оценка \_\_\_\_\_

#### 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. Оцените, пожалуйста, обеспечение в библиотеке комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте библиотеки, при личном посещении и пр.)

Оценить по 50-балльной шкале. Ваша оценка \_\_\_\_\_

#### 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. Оцените, пожалуйста, Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;



- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**Оценить по 30-балльной шкале. Ваша оценка \_\_\_\_\_**

3.2. Оцените, пожалуйста, обеспечение в библиотеке условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Оценить по 40-балльной шкале. Ваша оценка \_\_\_\_\_**

#### **4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

4.1. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию?

**Оценить по 40-балльной шкале. Ваша оценка \_\_\_\_\_**

4.2. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью библиотекарей, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в библиотеку?

**Оценить по 40-балльной шкале. Ваша оценка \_\_\_\_\_**

4.3. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))

**Оценить по 20-балльной шкале. Ваша оценка \_\_\_\_\_**

#### **5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

5.1. Готовы ли Вы рекомендовать библиотеку родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора библиотеки)?

**Оценить по 30-балльной шкале. Ваша оценка \_\_\_\_\_**

5.2. Насколько Вы удовлетворены графиком работы библиотеки? (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Оценить по 20-балльной шкале. Ваша оценка \_\_\_\_\_**