

I. Цель и задачи проведения оценки качества оказания услуг

Научно-исследовательские работы по оценке качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Городская библиотека» г. Яровое были проведены во исполнение статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Основная цель данного исследования – разработка предложений по повышению качества оказания услуг МБУК «Городская библиотека» г. Яровое.

Научно-исследовательские работы были направлены на выполнение следующих задач:

- 1) сбор сведений от потребителей услуг организации культуры;
- 2) проверка полученных сведений, вторичная обработка данных социологического опроса;
- 3) оценка информации, размещенной на официальном сайте учреждения;
- 4) анализ полученных данных;
- 5) подготовка предложений по повышению качества работы организации.

Оценка качества оказания услуг производилась в период с 3 июля по 23 августа 2017 г.

II. Методика и инструментарий оценки

Научно-исследовательские работы проводились в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Минкультуры России от 07.03.2017 № 261; приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества услуг организациями культуры».

Методическими рекомендациями установлена следующая система критериев и показателей оценки качества оказания услуг в отношении организации культуры.

1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет».

1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет».

1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры.

2.2. Дополнительные услуги и доступность их получения.

2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

2.4. Удобство графика работы организации культуры.

2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

3. Время ожидания предоставления услуги.

3.1. Соблюдение организацией культуры режима работы.

3.2. Соблюдение организацией культуры установленных (заявленных) сроков предоставления услуг.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

4.1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

4.2. Компетентность персонала организации культуры.

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры.

5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры.

5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет.

5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Качество оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное – 160.

В исследовании применялись следующие методы сбора информации: метод опроса в форме анкетирования, неформализованный анализ документов, формализованный анализ документов (контент-анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры).

С помощью метода опроса определялись значения показателей 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4. Опрос проводился с помощью Анкеты посетителя учреждения культуры (Приложение № 1). Опрошено 203 читателя Городской библиотеки г. Яровое. В выборке представлены различные социальные группы населения: неработающие пенсионеры и инвалиды (27,6% респондентов), интеллигенция (21,7%), рабочие (18,2% респондентов), учащиеся средних школ и профессиональных училищ (16,2%), безработные и домохозяйки (15,8%), прочие (0,5%).

Методом контент-анализа устанавливались значения показателей 1.1, 1.2. Контент-анализ проводился по Таблице контент-анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры (Приложение № 2).

Обработка первичных данных исследования производилась с помощью программы Microsoft Excel.

III. Анализ результатов независимой оценки

По итогам независимой оценки муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека» г. Яровое получило 107,7 балла из 160 возможных (табл. 1¹). В масштабе пятибалльной шкалы этот результат означает оценку «хорошо». Наиболее высоких результатов учреждение добилось по критериям «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (19 баллов из 20), «Время ожидания предоставления услуги» (18 из 20).

Респонденты позитивно оценили работу организации по многим показателям. Максимально высоко оценены доброжелательность и вежливость, компетентность персонала. В то же время учреждение не предоставляет пользователям услуг электронные сервисы (доступ к электронному каталогу на официальном сайте организации) (п. 2.3). Недостаточно информации о Городской библиотеке г. Яровое и её работе опубликовано на сайте организации (пп. 1.1, 1.2). Низко оценена доступность услуг для инвалидов (п. 2.5), в частности, возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, оснащённость специальными устройствами для доступа инвалидов, наличие сопровождающего персонала, дублирование звуковой и зрительной информации. Невысока удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации (п. 5.2).

С целью разработки предложений по повышению качества оказания услуг организацией респондентам был задан вопрос «Что необходимо сделать в первую очередь, чтобы повысить качество работы учреждения, улучшить условия предоставления услуг?». Большинство опрошенных рекомендует приобретать больше новой литературы, отремонтировать здание библиотеки, приобрести новое техническое оборудование, повысить заработную плату персоналу (табл. 2).

¹ Результаты, приведенные в табл. 1, должны быть размещены в разделе «Независимая оценка» страницы МБУК «Городская библиотека» г. Яровое на сайте www.bus.gov.ru.

**Итоги независимой оценки качества оказания услуг
МБУК «Городская библиотека» г. Яровое**

№ п/п	Критерии, показатели	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	30	15,7
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10	5,0
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10	2,0
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	8,7
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	50	28,0
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	9,0
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	10	7,2
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	10	0,0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	10	8,9
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	2,9
3.	Время ожидания предоставления услуги	20	18,0
3.1.	Соблюдение организацией культуры режима работы	10	9,2
3.2.	Соблюдение организацией культуры установленных (заявленных) сроков предоставления услуг	10	8,8
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	20	19,0
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	9,5
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	10	9,5
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	40	27,0
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	8,4
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	5,1
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10	6,8
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	6,7
	ИТОГО	160	107,7

Таблица 2

**Распределение ответов респондентов на вопрос
«Что необходимо сделать в первую очередь, чтобы повысить качество работы
учреждения, улучшить условия предоставления услуг?»**

Варианты ответа	% респондентов
обеспечить доступ к сети Интернет	7,9
соблюдать температурный режим в здании в зимний период ($\geq +18^{\circ}\text{C}$)	16,8
осуществлять подписку на периодические издания	30,5
отремонтировать (реконструировать) здание (помещение) учреждения	66,0
приобрести новую аппаратуру, оборудование	61,6
повысить заработную плату работникам учреждения	58,6
приобретать больше новой литературы	71,4
другое: <i>проводить мероприятия для молодежи;</i> <i>организовать кружок настольных игр</i>	0,5 0,5

Таблица 3

**Оценка уровня удовлетворенности качеством работы Городской библиотеки
г. Яровое различными социальными группами респондентов**

Социальные группы	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг, баллы
Интеллигенция (учителя, работники здравоохранения и культуры)	99,7
Неработающие пенсионеры и инвалиды	98,7
Рабочие	102,2
Учащиеся средних школ и профессиональных училищ	102,5
Безработные и домохозяйки	101,6
В целом по выборке	100,7

Таблица 4

**Распределение ответов неработающих пенсионеров и инвалидов на вопрос
«Что необходимо сделать в первую очередь, чтобы повысить качество работы
учреждения, улучшить условия предоставления услуг?»**

Варианты ответа	% респондентов	
	неработающие пенсионеры и инвалиды	в целом по выборке
обеспечить доступ к сети Интернет	16,1	7,9
соблюдать температурный режим в здании в зимний период ($\geq +18^{\circ}\text{C}$)	8,9	16,8
осуществлять подписку на периодические издания	26,8	30,5
отремонтировать (реконструировать) здание (помещение) учреждения	73,2	66,0
приобрести новую аппаратуру, оборудование	57,1	61,6
повысить заработную плату работникам учреждения	75,0	58,6
приобретать больше новой литературы	73,2	71,4

Результаты анкетирования показали, что уровень удовлетворенности качеством оказания услуг неодинаков у различных социальных групп. Относительно более довольны работой библиотеки рабочие и учащиеся, сравнительно менее – неработающие пенсионеры и инвалиды (табл. 3). Как видно из табл. 4, на общем фоне выделяются следующие предложения данной социальной группы: отремонтировать здание, повысить заработную плату персоналу.

Подводя итоги исследования, можно отметить следующее. Работу Городской библиотеки г. Яровое характеризуют доброжелательность, вежливость, компетентность персонала, своевременность предоставления услуг. Вместе с тем, организации необходимо отремонтировать здание, укрепить материально-техническую базу.

IV. Предложения по итогам независимой оценки

В целях повышения качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Городская библиотека» г. Яровое директору организации можно рекомендовать следующее:

1. Способствовать приобретению новой литературы (табл. 2).
2. Способствовать проведению ремонта здания библиотеки (табл. 2, 4).
3. Приобрести новое техническое оборудование (табл. 1, 2).
4. Обновить информацию на сайте организации, расположенном по адресу <http://gorbibyarovoe.ds22.ru/> или создать официальный сайт на другой платформе.
5. Опубликовать информацию об учреждении и его работе на сайте (официальном сайте) организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет» (п. 2.1, 2.2, табл. 1).

6. По возможности внедрить электронные сервисы (электронный каталог) на сайте (официальном сайте) организации (п. 2.3, табл. 1).

7. Повысить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (п. 2.5, табл. 1).

главный специалист по социологии АГДНТ,
кандидат культурологии



Е.В. Сысоев