

Аналитическая справка по итогам оценки качества условий оказания и доступности предоставляемых услуг в библиотеках МУК ТБС

В библиотеках МУК «Тульская библиотечная система» в рамках независимой оценки качества условий оказания и доступности предоставляемых услуг был проведен мониторинг общественного мнения населения города Тулы.

Основным методом исследования было выбрано анкетирование. Анкетирование проводилось с 25 марта по 10 апреля 2019 года в онлайн режиме на официальном сайте МУК ТБС. Анкета состояла из 14 вопросов, построенных как закрытые – анкетный вопрос, на который респонденту были предложены готовые варианты ответов, так и открытые, где респонденты могли самостоятельно сформулировать свои варианты ответов на специально отведенном для этого месте.

Цель исследования – выявить мнение пользователей по качеству условий оказания и доступности предоставляемых услуг в библиотеках МУК ТБС, на основании проведенного анализа разработать предложения по улучшению качества условий предоставления библиотечных услуг.

В качестве объекта исследований выступали пользователи библиотек Тульской библиотечной системы.

В анкетировании приняли участие 353 респондента.

Возрастные группы опрошенных в процентном отношении распределились следующим образом:

- до 25 лет – 77 чел. (21,8%);
- 26-40 лет – 106 чел. (30%);
- 41-60 лет – 117 чел. (33,1%);
- старше 60 лет – 53 чел. (15%).

На вопрос «Ваш пол» ответили 327 респондентов. В опросе приняли участие 222 женщины (67,9% от общего числа опрошенных) и 105 мужчин (32,1% от общего числа опрошенных).

Оценка уровня доступности и актуальности информации о деятельности библиотеки, размещенной на информационных стендах библиотеки и сети ИНТЕРНЕТ

На вопрос о наличии информационных стендов о деятельности библиотеки ответили 347 респондентов:

- да, видел – 330 чел. (95,1%);
- нет, не видел – 17 чел. (4,9%).

Ответ на вопрос «Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?» дали 330 респондентов:

- очень хорошо – 153 чел. (46,4%);
- хорошо – 173 чел. (52,4%);

- плохо – нет ответов;
- очень плохо – нет ответов;
- затрудняюсь ответить – 4 чел. (1,2%).

На следующий вопрос «Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения в сети «Интернет»?» ответили 345 респондентов:

- да, пользовался – 249 чел. (72,2%);
- нет, не пользовался – 96 чел. (27,8%).

247 респондентов оценили уровень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на официальном сайте следующим образом:

- удовлетворен – 191 чел. (77,4%);
- скорее удовлетворен – 55 чел. (22,2%);
- скорее не удовлетворен – нет ответов;
- не удовлетворен – нет ответов;
- затрудняюсь ответить – 1 чел. (0,4%).

Показатель уровня доступности и актуальности информации о деятельности библиотеки достаточно высок. Библиотеки используют разнообразные методы и способы предоставления информации о своей деятельности, необходимой пользователям: оформление информационных стендов, афиш о предстоящих мероприятиях; выпуск печатных информационных материалов и их размещение на официальном сайте МУК ТБС, в социальных сетях, публикации в СМИ и др.

Оценка уровня комфортности получения услуг в библиотеке

В оценке уровня комфортности получения услуг в библиотеке приняли участие 352 респондента:

- комфортным получение услуг оценили – 266 чел. (75,6%);
- скорее комфортным – 85 чел. (24,1%);
- скорее не комфортным – 1 чел. (0,3%);
- затрудняюсь ответить – нет ответов.

В качестве комментария к данному вопросу один респондент указал причину, почему выбрал оценку «скорее не комфортным». По его мнению, «в библиотеках хотелось бы видеть больше новых книг и журналов, а также иметь возможность безналичной оплаты услуг».

Данные результаты позволяют сделать вывод, что в целом библиотеки МУК ТБС обеспечивают своим пользователям комфортное пребывание. Показатель является высоким, благодаря постоянной работе по улучшению организации библиотечного пространства: отдельных зон для групповой и индивидуальной работы, проведения культурных мероприятий, выставок, возможность получения услуг с использованием сети «Интернет». Соблюдаются санитарно-гигиенические нормы содержания помещений, обеспечивается доступ к питьевой воде и т.д.

Показатель уровня доступности услуг библиотеки для лиц с ограниченными возможностями здоровья

На следующий вопрос «Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?» ответили 343 респондента:

- да – 53 чел. (15,5%);
- нет – 290 чел. (84,5%).

53 респондента, которые имеют установленную группу инвалидности или являются законным представителем дали ответ на вопрос «Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в библиотеке?»:

- очень хорошо – 24 чел. (45,3%);
- хорошо – 25 чел. (47,2%);
- плохо – 3 чел. (5,7%);
- очень плохо – нет ответов;
- затрудняюсь ответить – 1 чел. (1,9%).

Причины, по которым был выбран ответ «плохо» респонденты указали: отсутствие пандусов и узкие проходы в некоторых библиотеках.

Вопрос доступности услуг библиотеки для лиц с ограниченными возможностями по здоровью остается актуальным и требующим постоянного внимания. Ряд библиотек МУК ТБС вошли в муниципальную программу «Доступная среда», в рамках которой приобретены технические средства адаптации и ориентации для всех категорий инвалидов. Библиотеками МУК ТБС осуществляется библиотечное обслуживание лиц указанной категории с помощью внестационарных форм обслуживания (на дому, по месту жительства), прорабатываются вопросы по организации дополнительных услуг данной категории пользователей, в частности, посредством проведения мероприятий с выходом в специализированные учреждения.

На официальном сайте МУК ТБС в разделе «информационные ресурсы» создан подраздел «доступная среда», в котором размещаются различные информационные пособия для данной категории граждан.

В 2019 году организовано обучение 8 сотрудников МУК ТБС по программе повышения квалификации «Комплексное сопровождение процесса работы с инвалидами и лиц с ограниченными возможностями здоровья».

Оценка уровня доброжелательности и вежливости персонала библиотеки

Уровень доброжелательности и вежливости работников библиотеки, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и

информирование об услугах при непосредственном обращении в библиотеку оценили 352 респондента:

- очень хорошо – 200 чел. (56,8%);
- хорошо – 152 чел. (43,2%);
- плохо – нет ответов;
- очень плохо – нет ответов;
- затрудняюсь ответить – нет ответов.

Уровень доброжелательности и вежливости работников библиотеки, которые непосредственно оказывают услуги оценили 352 респондента:

- очень хорошо – 221 чел. (62,8%);
- хорошо – 129 чел. (36,6%);
- плохо – нет ответов;
- очень плохо – нет ответов;
- затрудняюсь ответить – 2 чел. (0,6%).

Доброжелательность и вежливость персонала библиотек МУК ТБС находятся на высоком уровне, что подтверждает оценка респондентов данного показателя. Соблюдение профессиональной и служебной этики и основных правил служебного поведения регламентируется в учреждении «Кодексом этики и служебного поведения работников МУК «Тульская библиотечная система», осуществляется контроль за соблюдением работниками этики и культуры поведения, проводятся методические часы и практические занятия по культуре обслуживания пользователей.

Оценка уровня дистанционных способов взаимодействия с библиотекой

На вопрос о дистанционных способах взаимодействия с библиотекой ответили 349 респондентов.

«Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с библиотекой (телефон, электронная почта, форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение удаленной консультации по оказываемым услугам, раздел «Задать вопрос», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)?»:

- да, пользовался – 280 чел. (80,2%);
- нет, не пользовался – 69 чел. (19,8%).

280 респондентов, из тех, кто пользовался дистанционными формами взаимодействия, оценили доброжелательность и вежливость работников библиотеки следующим образом:

- очень хорошо – 167 чел. (59,6%);
- хорошо – 113 чел. (40,4%);
- плохо – нет ответов;
- очень плохо – нет ответов;
- затрудняюсь ответить – нет ответов.

Данные результаты свидетельствуют о том, что библиотеки МУК ТБС предоставляют своим пользователям возможность получать необходимые услуги дистанционно.

Библиотеками организовано бесплатное справочно-библиографическое обслуживание удаленного пользователя с помощью виртуальной службы и электронной почты. При этом респонденты оценивают только «как очень хорошо» и «хорошо» доброжелательность и вежливость персонала при оказании таких услуг. Весь кадровый персонал библиотек ориентирован на позитивное общение с пользователями и не допущение конфликтных ситуаций.

Оценка удобства графика работы библиотеки

В оценке удобства графика работы библиотек МУК ТБС приняли участие 351 респондент. Ответы распределились следующим образом:

- очень хорошо – 172 чел. (49%);
- хорошо – 164 чел. (46,7%);
- плохо – 4 чел. (1,1%);
- очень плохо – 1 чел. (0,3%);
- затрудняюсь ответить – 10 чел. (2,8%).

Среди причин, по которым был выбран ответ «плохо» и «очень плохо» респонденты указали: желание перенести выходной библиотеки на субботу и воскресенье.

Следует отметить, что предыдущий мониторинг общественного мнения относительно удобства графика работы показал, что многие пользователи не имеют возможности приходить в библиотеку в рабочие дни, а посещают ее, именно, в выходные.

На основании изложенного можно сделать вывод, что в целом, посетителей устраивает график работы библиотек МУК ТБС.

Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг в библиотеке

На вопрос «Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в библиотеке?» ответили 350 респондента. Ответы распределились следующим образом:

- очень хорошо – 187 чел. (53,4%);
- хорошо – 163 чел. (46,6%);
- плохо – нет ответов;
- очень плохо – нет ответов;
- затрудняюсь ответить – нет ответов.

Опрос показал, что все респонденты удовлетворены условиями оказания услуг библиотеками МУК ТБС. Библиотеки постоянно расширяют спектр предлагаемых услуг, повышают качество проведения массовых мероприятий с помощью презентационных, интерактивных форм информационно-просветительской и культурно-досуговой работы,

увеличивают число автоматизированных рабочих мест для пользователей, комплектуют фонд библиотек новыми документами. В целях повышения уровня удовлетворенности населения качеством условий предоставления услуг МУК ТБС постоянно проводит мониторинги по изучению потребностей населения в сфере библиотечного обслуживания, освоению и применению на практике инновационных библиотечных технологий.

На заключительный вопрос о готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым, 349 респондентов ответили следующим образом:

- да – 333 чел. (95,4%);
- нет – нет ответов;
- затрудняюсь ответить – 16 чел. (4,6%).

Данный высокий показатель позволяет сделать вывод, что социальный статус библиотек МУК ТБС в городе высок. Население относится к библиотекам как к информационному и культурному центру, реализующему их право на доступ к информации и знаниям, поддерживающим и развивающим читательскую культуру.

Помимо вопросов, в анкете была дана возможность респондентам изложить свои предложения по улучшению качества условий оказания услуг в библиотеках. В этом разделе респонденты высказали слова благодарности за организацию работы библиотек. Основным пожеланием пользователей являлось пополнение книжного фонда новинками современной литературы для взрослых и детей.

Подводя общий итог мониторинга «Оценка качества условий оказания и доступности предоставляемых услуг в библиотеках МУК «Тульская библиотечная система» следует констатировать следующее:

- Информация о деятельности библиотек МУК ТБС в сети ИНТЕРНЕТ и на информационных стендах актуальна, своевременна, доступна.
- Библиотеки МУК ТБС обеспечивают своим пользователям комфортное пребывание.
- Услуги библиотек МУК ТБС доступны для лиц с ограниченными возможностями.
- Библиотеки МУК ТБС предоставляют своим пользователям возможность получать необходимые услуги дистанционно.
- Персонал библиотек МУК ТБС поддерживает высокий уровень доброжелательности и вежливости.
- В целом пользователей устраивает график работы библиотек МУК ТБС.
- Качество условий предоставляемых услуг библиотеками МУК ТБС соответствует ожиданиям и оценивается высоко.
- Согласно результатам мониторинга 95,4% процентов респондентов рекомендуют воспользоваться услугами библиотеки МУК ТБС своим родственникам и знакомым.

Предложения по улучшению качества условий оказания и доступности предлагаемых услуг в библиотеках МУК «Тульская библиотечная система»

- Продолжить работу по актуализации и оперативному размещению информации о деятельности библиотек и предоставляемых услугах на стендах в помещениях библиотек и официальном сайте МУК ТБС.
- Продолжить работу по комплектованию библиотечного фонда, приобретению актуальной и востребованной литературы.
- Продолжить работу по формированию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе, продолжить обучение сотрудников библиотек по программе повышения квалификации «Комплексное сопровождение процесса работы с инвалидами и лиц с ограниченными возможностями здоровья».
- Проводить регулярный мониторинг общественного мнения о качестве условий оказания услуг в библиотеках МУК ТБС.
- Учитывать в работе предложения, замечания, пожелания пользователей с целью повышения качества условий оказания библиотечных услуг, в том числе, оперативности и эффективности реагирования на запросы.

**Анкета
получателя услуг по оценке качества условий оказания услуг
в МУК ТБС**

Уважаемые друзья и пользователи библиотеки!

С целью улучшения качества условий оказания библиотечных услуг населению города Тулы просим Вас ответить на вопросы анкеты о качестве условий и доступности библиотечного обслуживания и выразить свои пожелания по дальнейшему его усовершенствованию. Выберите, пожалуйста, только один вариант ответа на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Ваш возраст

- до 25 лет
- 26-40 лет
- 41-60 лет
- старше 60 лет

Ваш пол

- Мужской
- Женский

1. Видели ли Вы информационные стенды о деятельности библиотеки при ее посещении?

- Да, видел
- Нет, не видел

2. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности библиотеки, размещенной на информационных стендах?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения в сети «Интернет»?

- Да, пользовался
- Нет, не пользовался

4. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на его официальном сайте?

- Удовлетворен
- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «не удовлетворен» или «скорее не удовлетворен» - укажите, пожалуйста, причину:

5. Насколько комфортным для Вас было получение услуг в библиотеке?

- Комфортным
- Скорее комфортным
- Скорее не комфортным
- Не комфортным
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «не комфортно» или «скорее не комфортно» - укажите, пожалуйста, причину:

6. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

- Да
- Нет

7. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в библиотеке?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

8. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников библиотеки, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в библиотеку?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников библиотеки, которые непосредственно оказывают услуги?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с библиотекой (телефон, электронная почта, форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение удаленной консультации по оказываемым услугам, раздел «Задать вопрос», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)?

Да, пользовался

Нет, не пользовался

11. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников библиотеки при использовании дистанционных форм взаимодействия?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

12. Как Вы оцениваете удобство графика работы библиотеки?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

13. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в библиотеке?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

14. Готовы ли Вы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг в нашем учреждении культуры

Благодарим за участие!