

Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»

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 1 июля по 30 июля 2018 года в он-лайн режиме на официальном сайте МУК ТБС. Анкета состояла из 15 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 города Тулы, на основании проведенного анализа разработать комплекс мер по улучшению качества и условий предоставления библиотечных услуг.

В качестве объекта исследований выступали пользователи библиотек Тульской библиотечной системы.

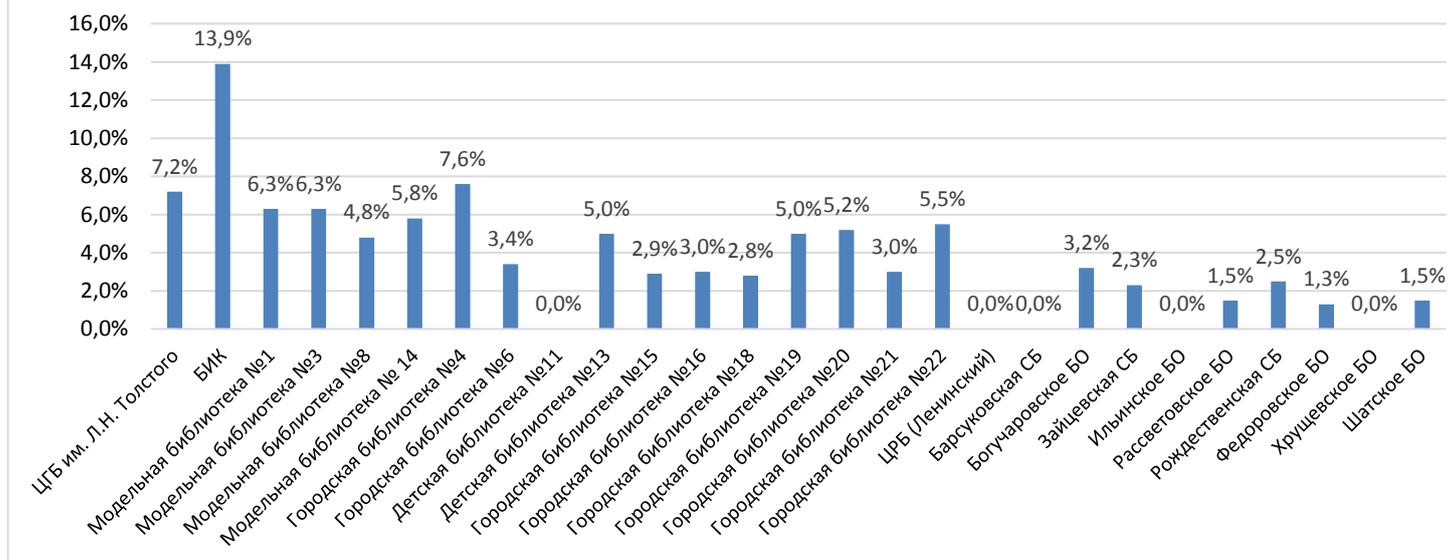
В анкетировании приняли участие 1011 респондентов, среди опрошенных 659 (65,2%) женщин и 352 (34,8%) мужчин.

Возрастные группы опрошенных в процентном отношении выглядят следующим образом:

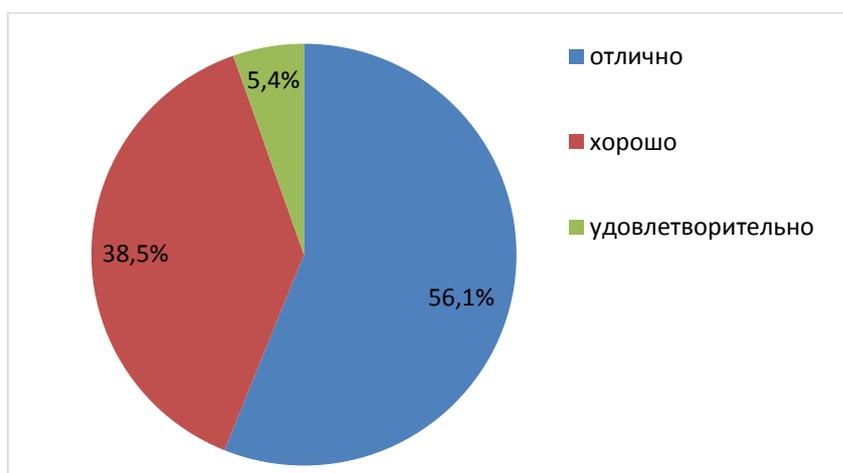
- до 15 лет – 144 (14,3%);
- от 15 до 30 лет – 215 (21,2%);
- от 30 до 40 лет – 236 (23,3%);
- от 40 до 60 лет – 280 (27,8%);
- и от 60 и выше – 136 (13,5%).

В исследовании приняли участие пользователи 22 библиотек Тульской библиотечной системы. Согласно анализу, наибольший процент заполненных анкет в «Библиотечно-информационном комплексе» – 13,9%, наименьший - в «Федоровском библиотечном объединении» – 1,3%.

Библиотеки МУК ТБС



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



По результатам анкетирования 565 респондентов (56,1%) считают уровень доступности и актуальности информации о деятельности библиотек, размещенной на информационных стендах библиотек и сети Интернет, «отличным», еще 388 (38,5%) - «хорошим». «Удовлетворительным» посчитали уровень доступности и актуальности информации 55 респондентов (5,2%).

В целом, показатель уровня доступности и актуальности информации достаточно высок. Библиотеки МУК ТБС своевременно обновляют информационные стенды и данные в сети ИНТЕРНЕТ. Несмотря на это, в библиотеках необходимо продолжить работу по поиску дополнительных способов и средств по информированию пользователей о деятельности библиотек и предоставляемых услугах.

Оценка уровня комфортности пребывания в библиотеке

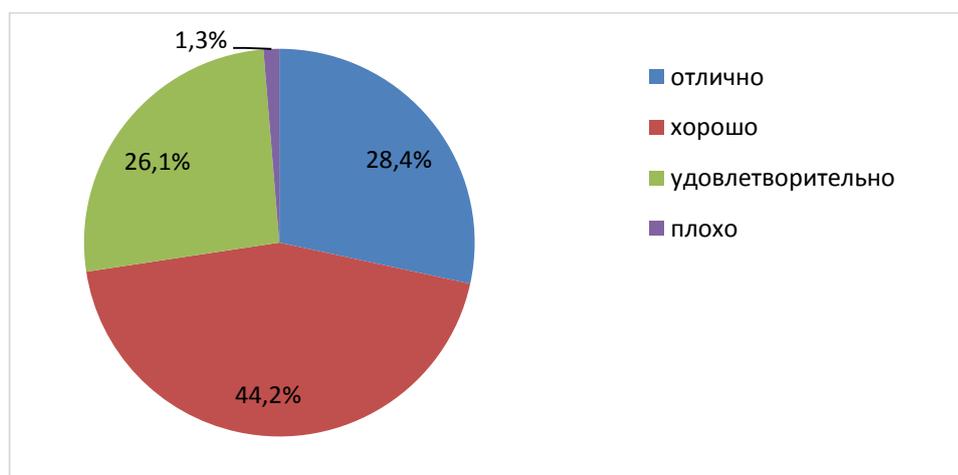


Абсолютное большинство респондентов 652 (64,7%) оценили своё пребывание в библиотеке как комфортное, ещё 318 (31,5%) пользователей считают уровень комфортности хорошим. 387 пользователей (3,7%) посчитали уровень комфортности удовлетворительным. Следует отметить, что ответ «плохо» отсутствует.

Данные результаты позволяют сделать вывод, что в целом библиотеки МУК ТБС обеспечивают своим пользователям комфортное пребывание. Ряд библиотек имеет функциональное зонирование для групповой и индивидуальной работы, зоны для творчества, проведения различных культурных мероприятий, выставок.

В целях повышения уровня комфортности в некоторых библиотеках запланировано проведение соответствующих ремонтных работ, в том числе замена старого оборудования и мебели.

Оценка объема и состава фонда библиотеки



Основой работы каждой библиотеки является ее фонд. В целом, больше половины принявших участие в опросе, считают объём и состав фондов

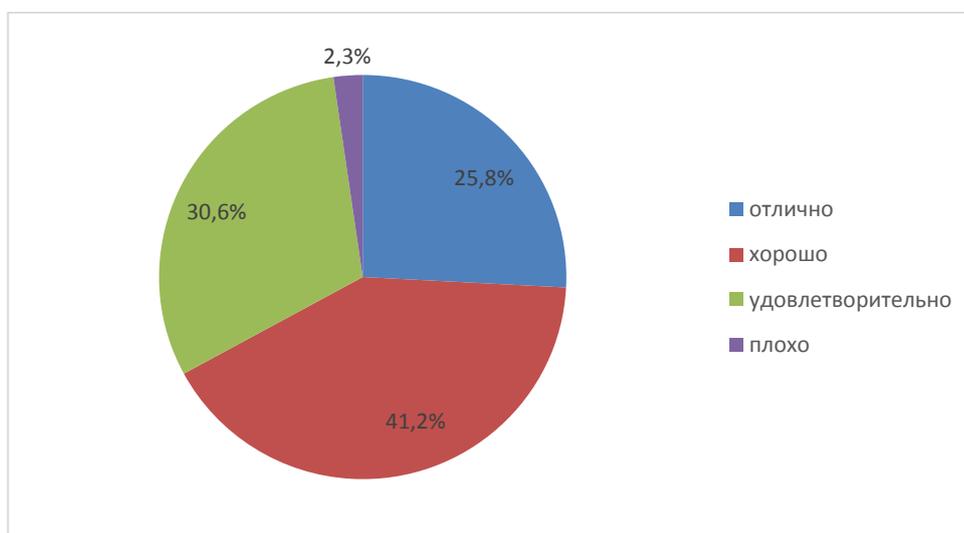
библиотек «отличным» и «хорошим» - 723 (72,6%). 260 респондентов (26,1%) оценивают состояние фонда как «удовлетворительное» и 13 чел. (1,3%) как «плохое».

Учитывая полученные в ходе мониторинга ответы на указанный вопрос, можно сделать следующий вывод: несмотря на то, что фонды библиотек регулярно пополняются, систематически проводится работа по обновлению фонда периодических изданий, необходимо отметить низкий уровень обеспеченности комплектования книжных фондов муниципальных библиотек.

В среднем в расчете на одну муниципальную библиотеку в 1 полугодии 2018 года поступило 43 экземпляра. Согласно «Базовым нормам организации сети и ресурсного обеспечения общедоступных муниципальных образований», одобренным распоряжением Правительства РФ от 13.07. 2007 № 923-р «Об изменении социальных нормативов и норм, одобренных распоряжением Правительства РФ от 03.07.1996 № 1063-р – объем пополнения книжных фондов в год должен составлять 250 книг на 1 тысячу человек или 125 книг в полугодие.

Несмотря на достаточно высокую оценку пользователями состояния библиотечного фонда, муниципальным библиотекам необходимо дополнительное финансирование для обеспечения необходимого уровня комплектования книжных фондов.

Показатель уровня доступности услуг библиотеки для лиц с ограниченными возможностями здоровья

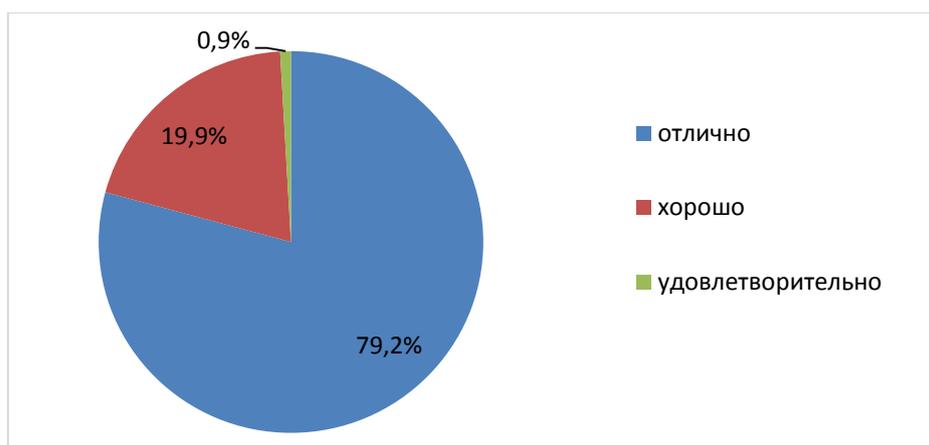


Большее половины респондентов 656 (67%) считают, что библиотеки доступны для лиц с ограниченными возможностями здоровья и оценивают показатель уровень доступности на «отлично» и «хорошо». Процент ответивших «удовлетворительно» и «плохо» достаточно высок - 30,7% (300 респондентов) и 2,3% (23 респондента) соответственно.

Вопрос доступности услуг библиотеки для лиц с ограниченными возможностями здоровья показал, что эта тема сегодня остается актуальной и требующей 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. Модельные библиотеки № 3, 8, 14, библиотеки № 4, 11, библиотечно-информационный комплекс, Центральная районная библиотека оборудованы пандусами. Проводится работа по актуализации сведений в паспортах доступности библиотек МУК ТБС на предмет адаптации объектов для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Библиотеками МУК ТБС осуществляется библиотечное обслуживание лиц указанной категории посредством внестационарных форм обслуживания (на дому, по месту жительства), прорабатываются вопросы по организации дополнительных услуг этой категории пользователей.

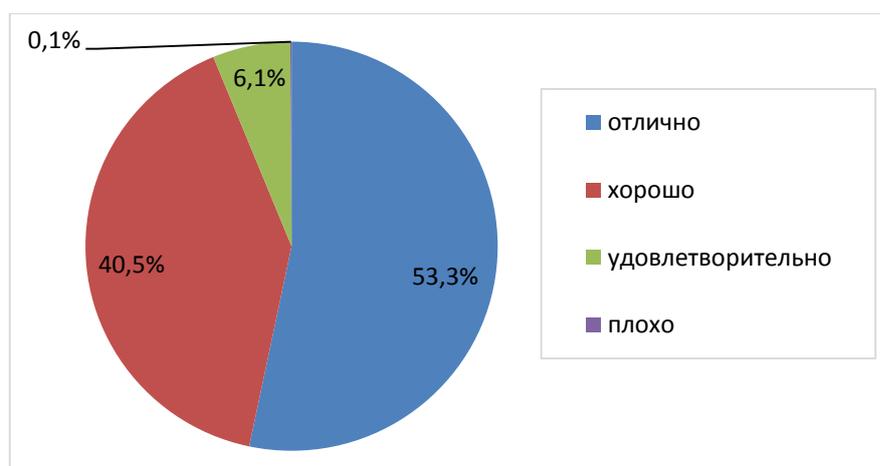
Оценка уровня доброжелательности и вежливости персонала библиотеки



Доброжелательность и вежливость персонала библиотек МУК ТБС находятся на высоком уровне, что подтверждает оценка респондентов данного показателя. Большинство респондентов 795 (79,2%) отметили высокий уровень доброжелательности и вежливости персонала библиотек и оценили его на «отлично». 199 (20%), ответивших на вопрос, оценивают этот показатель на «хорошо» и только 9 (0,9%) «удовлетворительно». Ответы «плохо» при оценке данного показателя отсутствуют.

Полученные результаты позволяют сделать вывод, что сложившаяся в МУК ТБС система по соблюдению профессиональной и служебной этики и основных правил служебного поведения, регламентируемая «Кодексом этики и служебного поведения работников МУК «Тульская библиотечная система», имеет положительные результаты. Весь кадровый персонал библиотек настроен на позитивное общение с пользователями и не допущение конфликтных ситуаций.

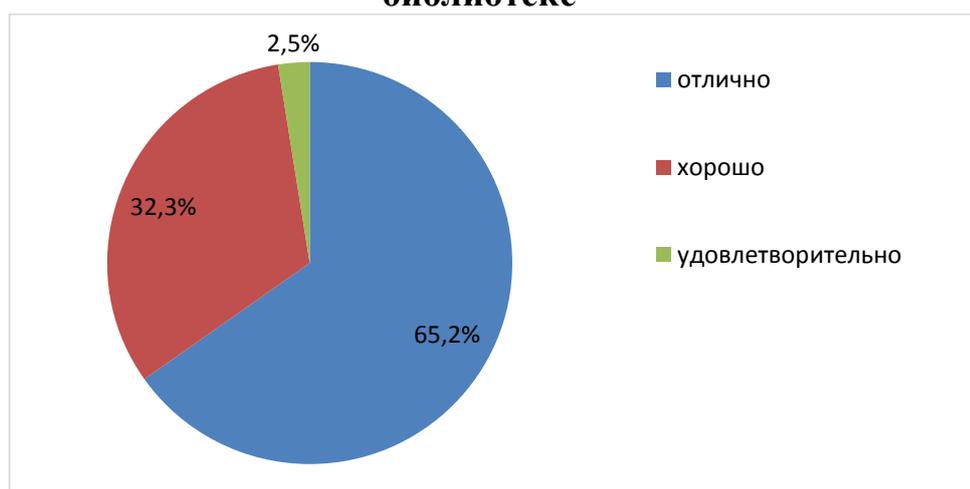
Оценка удобства графика работы библиотеки



Для большинства пользователей 532 (53,3%), принявших участие в опросе, график работы библиотек удобен, и они оценивают его на «отлично», 405 (40,5%) респондентов считают его «хорошим» и 61 (6,1%) дают оценку «удовлетворительно». Один респондент считает график работы библиотеки неудобным, ответ «плохо» – 0,1%.

Можно сделать вывод, что в основном посетителей устраивает график работы библиотек МУК ТБС, но необходимо регулярно осуществлять мониторинг среди пользователей библиотек и учитывать их предложения и пожелания.

Оценка качества и условий оказания предоставляемых услуг в библиотеке



Качество и условия оказания предоставляемых услуг в библиотеке 656 (65,2%) респондентов оценивают на «отлично», 325 (32,3%) - «хорошо». 24 (2,5%) оценивают на «удовлетворительно». Ответов «плохо» в данном вопросе никто из респондентов не отметил.

Полученные результаты позволяют сделать вывод, что вопросы качества

и условий оказания предоставляемых услуг в библиотеке находятся на достаточно высоком уровне, но требуют постоянного мониторинга и контроля.

Участие в библиотечных мероприятиях

Следующий блок вопросов касался участия наших пользователей в библиотечных мероприятиях.

Результаты мониторинга показали, что 604 (62%) респондентов регулярно посещают мероприятия, которые проводят муниципальные библиотеки.

Подавляющее большинство, посетивших библиотечные мероприятия 600 (99,3%), оценивают их как актуальные и интересные, что еще раз подтверждает роль библиотеки как культурно-просветительского центра интеллектуального развития и культурного досуга населения.

Библиотекам необходимо продолжить работу по информированию населения города о проводимых ими мероприятиях.

Библиотека как «Место семейного чтения»

Одна из актуальных задач на сегодня – приобщение к чтению детей и подростков. Основную роль в решении этой задачи играет семья. А так как современная библиотека позиционирует себя как социальный институт, способный оказать влияние на чтение семьи, один из вопросов напрямую касался семейного чтения. Подавляющее большинство респондентов 943 (96,9%) на вопрос «Можно ли библиотеку назвать местом семейного чтения?» ответили положительно, что является вполне закономерным. В библиотеках накоплен определенный опыт работы по приобщению родителей и детей к семейному чтению. Очень важно, используя накопленный опыт, объединять усилия семьи и библиотеки по формированию у подрастающего поколения культа книги, значимости семейного чтения; повышению положительного имиджа библиотеки.

Какую помощь библиотеке могли бы оказать волонтеры

2018 Год в России объявлен Годом добровольца и волонтера. С каждым годом волонтерство становится все более популярно во всем мире и объединяет все большее количество людей разного возраста. Своим пользователям мы предложили ответить на вопрос: «Какую помощь библиотеке могли бы оказать волонтеры?» Вопрос анкеты был открытым, респонденты кроме возможных ответов, могли предложить свои варианты.

Из предложенных вариантов большинство респондентов посчитали целесообразной помощь волонтеров при проведении мастер-классов по разным направлениям – 44,9%. 44% ответивших на вопрос - предложили привлекать волонтеров при работе с фондом, в частности реставрации книг. Также респонденты предложили свои варианты: «доставка книг на дом пожилым

людям и людям с ограниченными возможностями здоровья», «помощь в регистрации на портале Госуслуг», «чтение книг детям вслух» и др.

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

- Согласно результатам мониторинга, более 99% процентов респондентов рекомендует воспользоваться услугами библиотеки МУК ТБС своим родственникам и знакомым.
- Информации о деятельности библиотек в сети ИНТЕРНЕТ, на информационных стендах библиотек достаточно, она актуальна, своевременна, доступна.
- Большая часть анкетированных оценивает свое пребывание в помещениях библиотек как комфортное.
- Качество и условия предоставляемых услуг соответствует ожиданиям и оценивается достаточно высоко.
- Подавляющее большинство респондентов отметили высокий уровень доброжелательности и вежливости у работников муниципальных библиотек.
- Большинство посетителей довольны проводимыми библиотечными мероприятиями, считая их интересными и актуальными.
- Муниципальные библиотеки качественно выполняют свои информационные, культурные, образовательные, досуговые и коммуникационные функции.

Необходимо:

- Осуществлять систематическое информирование населения о деятельности библиотек, библиотечных услугах, о проводимых массовых мероприятиях.
- Продолжить работу по формированию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- Проводить регулярный мониторинг среди пользователей и учитывать предложения, пожелания по графику работы библиотек.
- Продолжить работу по комплектованию библиотечного фонда, приобретению актуальной и востребованной литературы.
- Активизировать работу по популяризации НЭБ и других электронных ресурсов.
- Продолжить работу по изучению потребностей населения в сфере библиотечного обслуживания для предоставления услуг, наиболее востребованных и интересных.