

Аналитическая справка по итогам оценки качества условий оказания услуг в библиотеках МУК «Тулльская библиотечная система»

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

Основным методом исследования было выбрано анкетирование. Анкетирование проводилось с 15 по 25 апреля 2022 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.

Цель исследования – выявить мнение пользователей по качеству условий оказания 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 311 респондентов.

Возрастные группы опрошенных в процентном отношении распределились следующим образом:

- до 25 лет – 69 чел. (22,2%);
- 26-40 лет – 88 чел. (28,3%);
- 41-60 лет – 97 чел. (31,2%);
- старше 60 лет – 57 чел. (18,3%).

На вопрос «Ваш пол» ответили 311 респондентов. В опросе приняли участие 193 женщины (62,1% от общего числа опрошенных) и 118 мужчин (37,9% от общего числа опрошенных).

Оценка уровня доступности и актуальности информации о деятельности библиотеки, размещенной на информационных стендах библиотеки и сети «Интернет»

На вопрос «При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?» ответили 311 респондентов:

- да, обращался – 233 чел. (74,9%);
- нет, не обращался – 78 чел. (25,1%).

Ответ на вопрос «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?» предоставили 233 респондента:

- да – 230 чел. (98,7%);
- нет – 3 чел. (1,3%).

На следующий вопрос «Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?» ответили 311 респондентов:

- да, пользовался – 190 чел. (61,1%);
- нет, не пользовался – 121 чел. (38,9%).

На вопрос «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?» ответили 190 респондентов:

- да – 189 чел. (99,5%);
- нет – 1 чел. (0,5%).

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 прочее.

Оценка уровня комфортности получения услуг в библиотеке

На вопрос анкеты «Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?» ответили 311 респондентов:

- да – 305 чел. (98,1%);
- нет – 6 чел. (1,9%).

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» (предварительный заказ литературы; доступ к Национальной электронной библиотеке, электронному сервису «Задать вопрос» и др.).

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 311 респондентов:

- да - 54 чел. (17,4%);
- нет - 257 чел. (82,6%).

54 респондента, которые имеют установленную группу инвалидности или являются законным представителем дали ответ на вопрос «Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?»:

- да - 52 чел. (96,3%);
- нет- 2 чел. (3,7%).

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), в том числе, посредством проведения мероприятий с выходом в специализированные учреждения.

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

За период с 2019 по 2021 годы прошли обучение 56 сотрудников МУК ТБС в рамках повышения квалификации:

- программа «Комплексное сопровождение процесса работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья»;
- базовый курс обучения в области корректного общения с людьми с инвалидностью;
- семинары «Особенности взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья», «Без барьеров: взаимодействие с лицами с ограниченными возможностями здоровья в учреждениях культуры».

Оценка уровня доброжелательности и вежливости персонала библиотеки

На вопрос анкеты «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с

посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?» ответили 311 респондентов:

- да - 310 чел. (99,7%);
- нет - 1 чел. (0,3%).

На вопрос в категории оценки вежливости и доброжелательности персонала «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?» ответили 311 респондентов:

- да - 309 чел. (99,4%);
- нет - 2 чел. (0,6%).

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. Осуществляется контроль за соблюдением работниками этики и культуры поведения, проводятся методические часы и практические занятия по культуре обслуживания пользователей. Весь кадровый персонал библиотек настроен на позитивное общение с пользователями и не допускает конфликтных ситуаций.

Оценка уровня дистанционных способов взаимодействия с библиотекой

На вопрос о дистанционных способах взаимодействия с библиотекой ответили 311 респондентов. «Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?»:

- да, пользовался - 215 чел. (69,1%);
- нет, не пользовался - 96 чел. (30,9%).

215 респондентов, из тех, кто пользовался дистанционными формами взаимодействия, полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме:

- да - 215 чел. (100%);
- нет - 0 чел.

Библиотеки МУК ТБС предоставляют своим пользователям возможность получать необходимые услуги дистанционно. На официальном сайте МУК ТБС работает система предварительного заказа литературы. Для пользователей открыт электронный сервис «Задать вопрос», при помощи которого пользователи могут получить консультации по оказываемым услугам. На наиболее часто задаваемые

пользователями вопросы ответы размещены в разделе «Информационные ресурсы».

Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг в библиотеке

На вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?» 311 респондентов ответили следующим образом:

- да - 307 чел. (98,7%);
- нет - 4 чел. (1,3%).

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.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?» ответили 311 респондентов:

- да - 306 чел. (98,4%);
- нет - 5 чел. (1,6%).

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

На заключительный вопрос анкеты «Удовлетворены ли Вы условиями оказания услуг в организации в целом?» 311 респондентов ответили следующим образом:

- да - 310 чел. (99,7%);
- нет - 1 чел. (0,3%).

Полученные высокие показатели позволяют сделать вывод, что условия оказания предоставляемых услуг в библиотеке находятся на высоком уровне, благодаря постоянному мониторингу общественного мнения о качестве условий оказания услуг в библиотеках МУК ТБС и контролю со стороны администрации МУК ТБС.

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.

Основные пожелания пользователей:

- регулярное пополнение книжного фонда новинками современной литературы для взрослых и детей, периодическими изданиями, учебной и научно-популярной литературой;
- проведение современных ремонтов в помещениях библиотек;
- 1 респондент высказал мнение о том, что библиотеки рано закрываются;

- 1 респондент высказал пожелание об увеличении скорости доступа к сети Интернет в компьютерном зале.

Подводя общий итог мониторинга «Оценка качества условий оказания 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, благодаря постоянной работе по улучшению организации библиотечного пространства.
- Библиотечные услуги 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 оказания предоставляемых услуг библиотеками МУК ТБС соответствует ожиданиям и оценивается высоко.
- Согласно результатам мониторинга 98,7% процентов респондентов рекомендуют воспользоваться услугами библиотек МУК ТБС своим родственникам и знакомым.

**Анкета
получателя услуг по оценке качества условий оказания услуг
в организациях культуры**

наименование организации культуры

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры, в которой Вам оказывают услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов 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. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к [вопросу 3](#))

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет (переход к [вопросу 5](#))

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к [вопросу 8](#))

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет (переход к [вопросу 12](#))

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с

помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да
Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да
Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

Да
Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации в целом?

Да
Нет

Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Благодарим Вас за участие в опросе!