

## Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»

### Отчет о результатах проведения независимой 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 10 мая по 30 мая 2024 года в онлайн режиме на официальном сайте МУК ТБС. Анкета состояла из 13 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.

Задача исследования – выявить мнение пользователей библиотек по качеству условий оказания и доступности предоставляемых услуг в библиотеках города Тулы, на основании проведенного анализа разработать комплекс мер по улучшению качества условий предоставления библиотечных услуг.

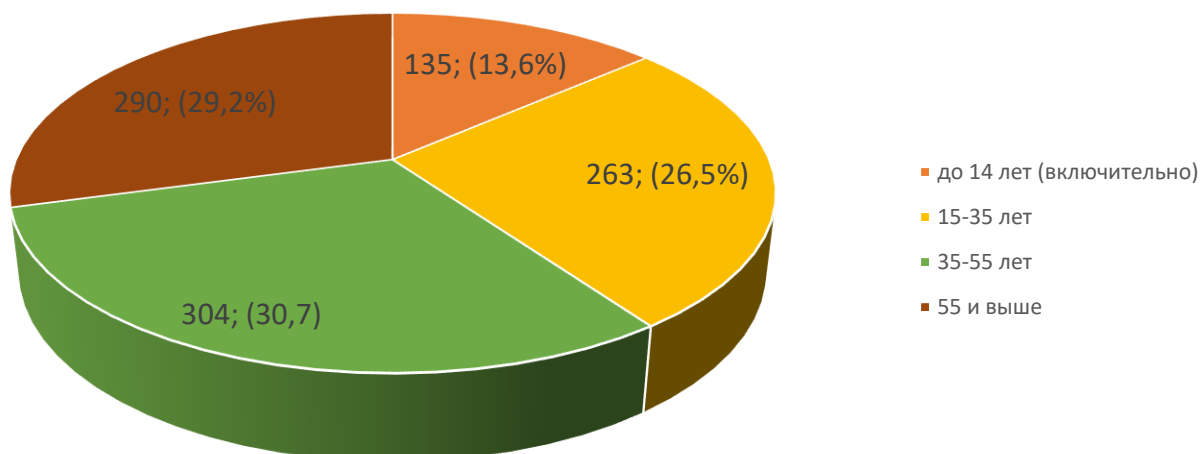
В качестве объекта исследований выступили жители города Тулы.

В анкетировании приняли участие 992 респондента, среди опрошенных 663(66,8%) женщин и 329 (33,2%) мужчин.

Возрастные группы участников анкетирования в процентном отношении выглядят следующим образом:

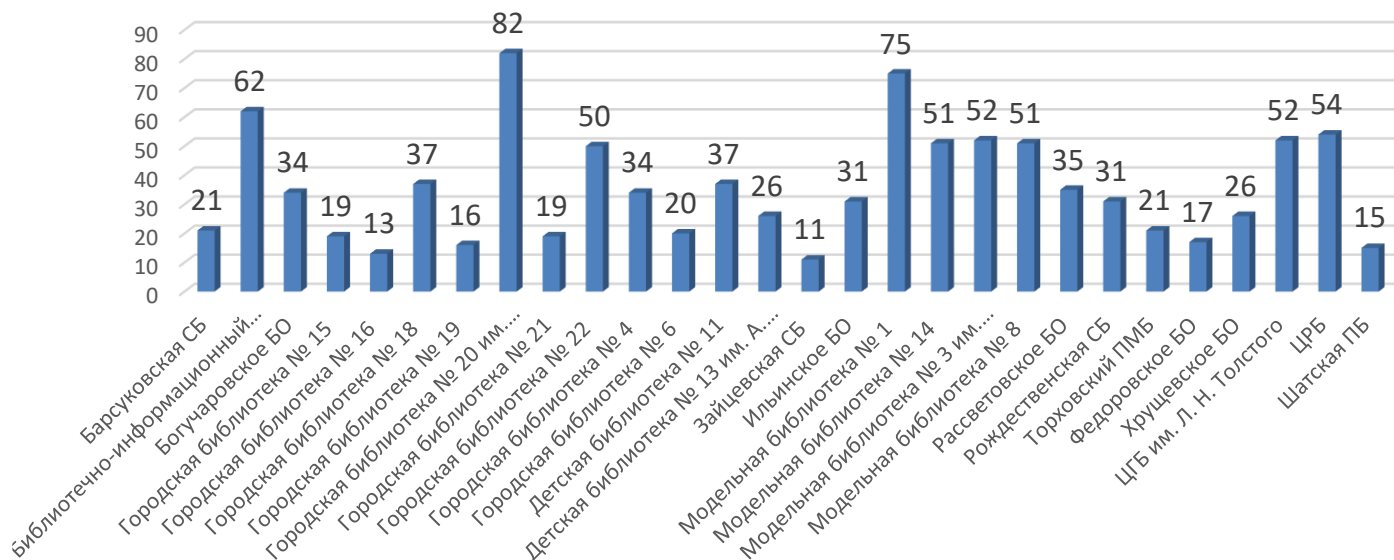
- до 14 лет(включительно) – 135 (13,6%);
- от 15 до 35 лет – 263 (26,5%);
- от 35 до 55 лет – 304 (30,7%);
- от 55 и выше – 290 (29,2%)

Группы по возрасту



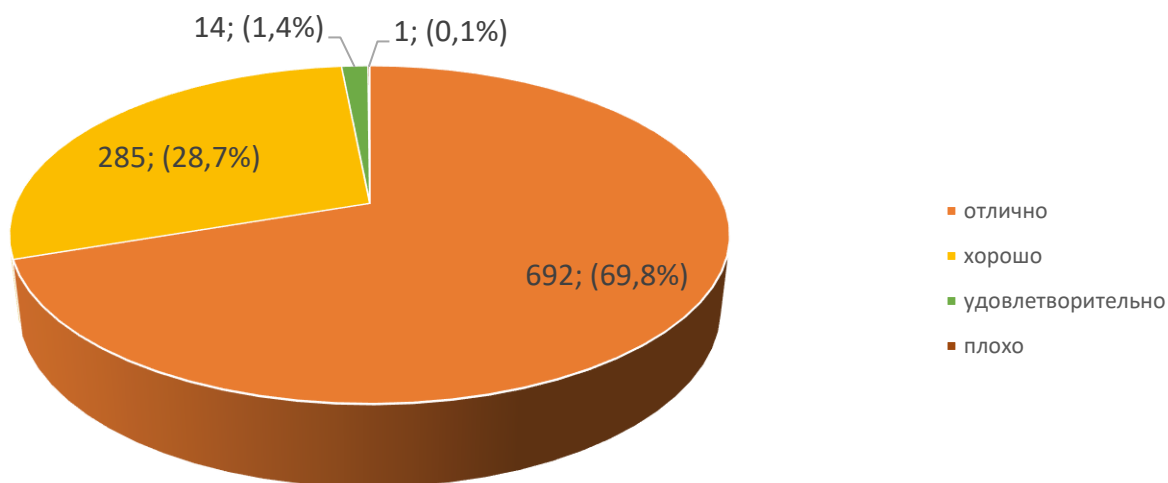
В исследовании приняли участие пользователи 28 библиотек Тульской библиотечной системы. Согласно анализу, наибольший процент заполненных анкет в «Городской библиотеке № 20 им А.С. Пушкина» – 82 (8,3%), наименьший - в «Зайцевской сельской библиотеке» – 11 (1,1%).

Библиотеки МУК "Тульская библиотечная система"



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

Уровень доступности и актуальности информации о деятельности библиотек



По результатам анкетирования 692 респондента (69,8%) считают уровень доступности и актуальности информации о деятельности библиотек, размещенной на информационных стендах библиотек и сети Интернет, «отличным», еще 285 (28,7%) - «хорошим». «Удовлетворительным» посчитали уровень доступности и актуальности информации 14 респондентов (1,4%). Один (0,1%) респондент ответил «плохо».

В целом, показатель уровня доступности и актуальности информации достаточно высок. Библиотеки МУК ТБС своевременно информируют пользователей о своей деятельности и предоставляемых услугах. Несмотря на это, в библиотеках необходимо продолжить работу по актуализации и оперативному размещению информации о деятельности библиотек, предоставляемых услугах в социальных сетях МУК ТБС, на сайте учреждения МУК ТБС и на информационных стендах в библиотеках.

### Оценка уровня комфортности пребывания в библиотеке



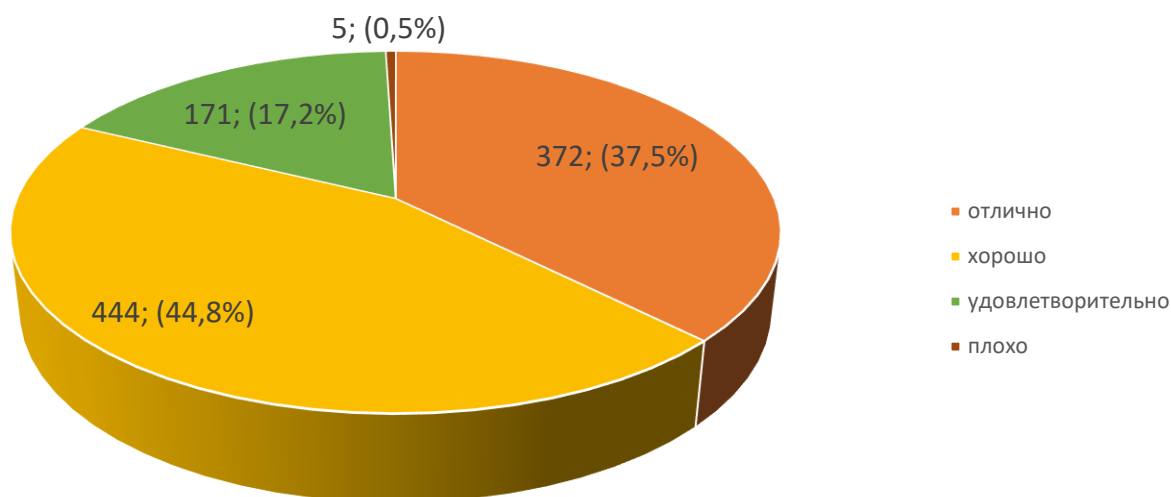
Большинство респондентов 592 (59,7%) оценили своё пребывание в библиотеке как комфортное, ещё 368 (37,1%) пользователей считают уровень комфортности хорошим. 27 пользователей (2,7%) посчитали уровень комфортности удовлетворительным. Ответ «плохо» дали 5 (0,5%) респондентов.

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 Центральной городской библиотеке им. Л.Н. Толстого прошел капитальный ремонт, организовано современное комфортное пространство. Также в целях повышения уровня комфортности в некоторых библиотеках МУК ТБС запланировано

проведение соответствующих ремонтных работ, в том числе замена старого оборудования и мебели.

## Оценка состава и качества библиотечного фонда

Уровень состава и качества библиотечного фонда



Основой работы каждой библиотеки является ее фонд. В целом, большинство принявших участие в опросе, считают состав и качество фондов библиотек «отличным» - 372 (37,5%) и «хорошим» - 444 (44,8%). 171 респондент (17,7%) оценивают состояние фонда как «удовлетворительное» и 5 человек (0,5%) как «плохое».

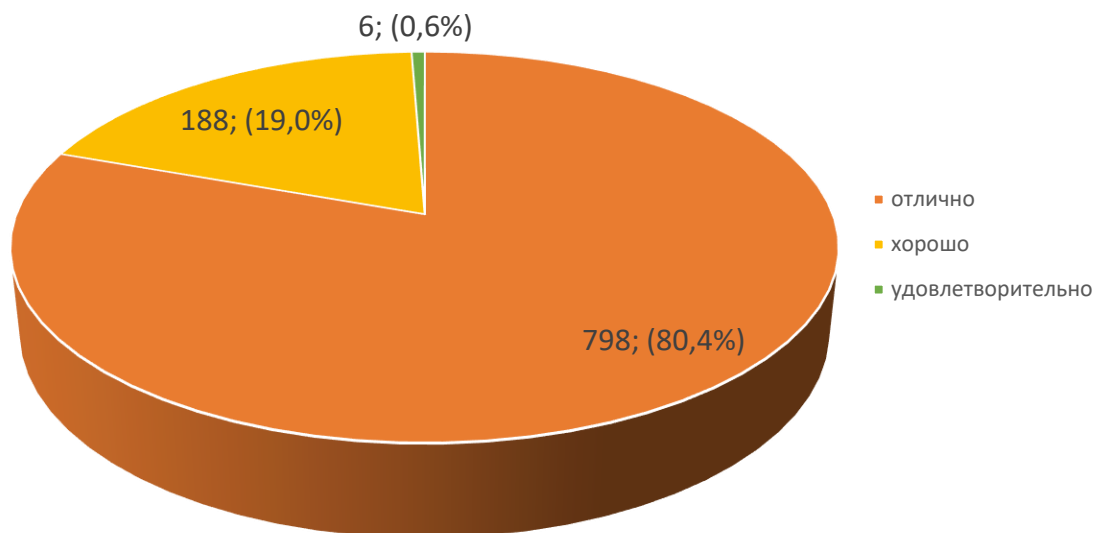
Учитывая полученные в ходе мониторинга ответы на указанный вопрос, можно сделать следующий вывод: фонды библиотек пополняются, систематически проводится работа по обновлению фонда периодических изданий, фонд в целом соответствует запросам пользователей.

Однако в фонде присутствует ветхая художественная литература и не пользующаяся спросом устаревшая отраслевая литература. Библиотечные книги, периодические издания очень быстро изнашиваются даже при бережном обращении с ними. При постоянном использовании документы становятся ветхими. При активном использовании книжного фонда, перевозке, копировании, перестановках возникают механические повреждения книг.

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

## Оценка уровня доброжелательности и вежливости персонала библиотеки

Уровень доброжелательности и вежливости персонала

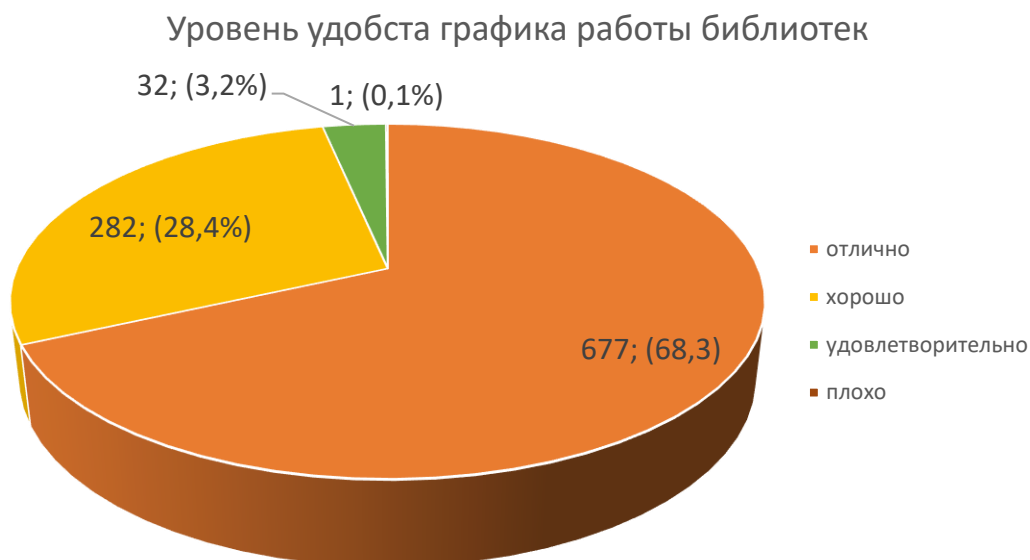


Пользователи библиотек МУК ТБС отмечают, что доброжелательность и вежливость персонала находятся на высоком уровне, это подтверждает оценка респондентов данного показателя. Большинство респондентов 798 (80,4%) отметили высокий уровень доброжелательности и вежливости персонала библиотек и оценили его на «отлично». 188 (19%), ответивших на вопрос, оценивают этот показатель на «хорошо» и только 6 (0,6%) «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 «Тулльская библиотечная система», имеет положительные результаты. Весь кадровый персонал библиотек настроен на позитивное общение с пользователями и не допущение конфликтных ситуаций.

Сотрудники Тульской библиотечной системы имеют высокий уровень профессиональных компетенций. Более 5 лет в МУК ТБС реализуется Комплексная программа непрерывного профессионального образования сотрудников МУК «Тулльская библиотечная система» «Библиотекарь – профессионал». Сотрудники библиотек также являются участниками региональных и федеральных мероприятий по повышению квалификации, имеют соответствующие сертификаты и удостоверения.

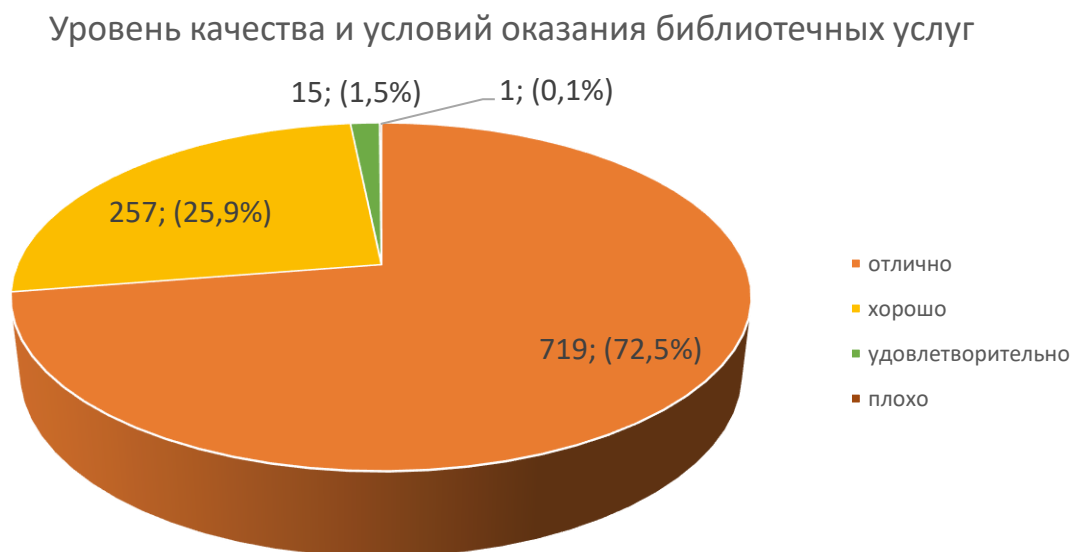
## Оценка удобства графика работы библиотеки



Для большинства пользователей 677 (68,3%), принявших участие в опросе, график работы библиотек удобен, и они оценивают его на «отлично», 282 (28,4%) респондентов считают его «хорошим» и 32 (3,2%) дают оценку «удовлетворительно». Один респондент считает график работы библиотеки неудобным, ответ «плохо» – 1 (0,1%).

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

## Оценка качества условий оказания предоставляемых библиотечных услуг



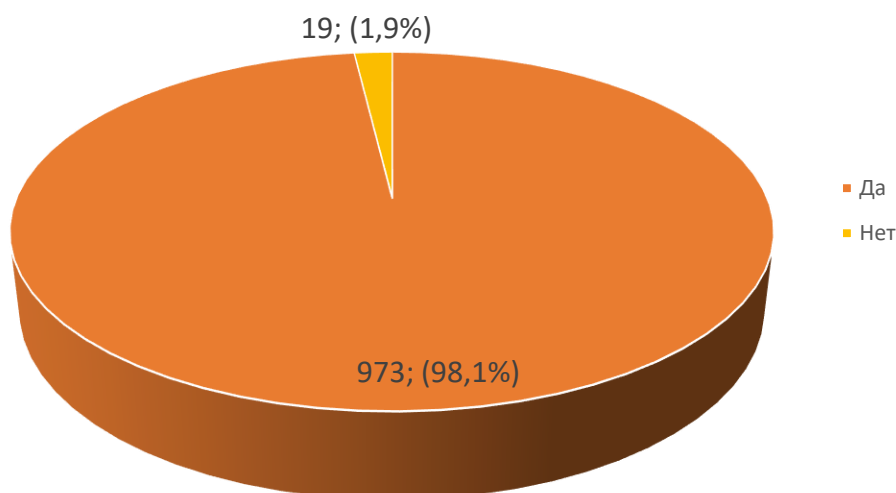
Качество условий оказания предоставляемых услуг в библиотеке 719 (72,5%) респондентов оценивают на «отлично», 257 (25,9%) - «хорошо», 15 (1,5%) оценивают на «удовлетворительно, ответ «плохо» – 1 (0,1%).

Условия оказания услуг включают факторы, влияющие на пользователей библиотек в процессе обслуживания: условия размещения библиотеки и её материально-техническое оснащение; состав библиотечного фонда, его полнота и обновляемость; укомплектованность библиотеки специалистами и их квалификация; содержание информации о библиотеке и порядке предоставления услуг.

Полученные результаты позволяют сделать вывод, что услуги, которые библиотеки предоставляют своим пользователям, соответствуют их потребностям по качеству и условиям, и находятся на достаточно высоком уровне.

### Участие в библиотечных мероприятиях

Уровень актуальности мероприятий



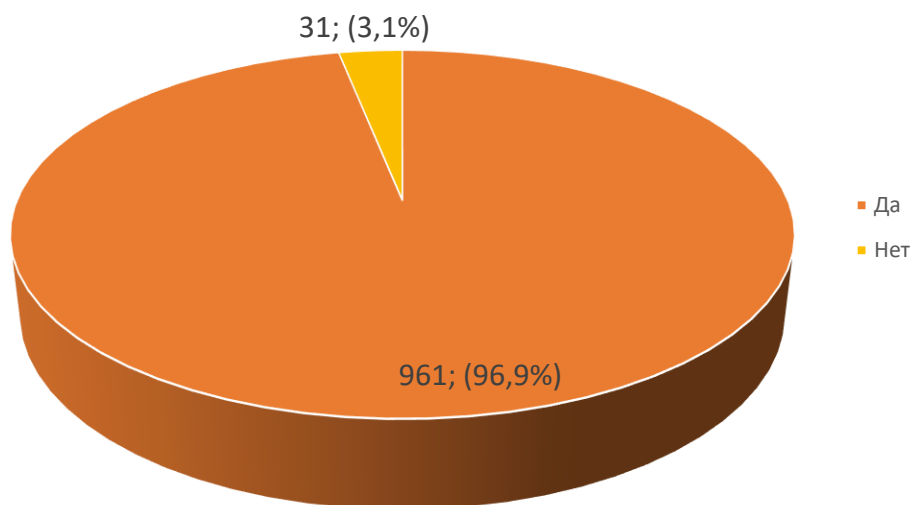
Следующий вопрос касался участия пользователей библиотек в библиотечных мероприятиях.

Подавляющее большинство респондентов 973 (98,1%), оценивают библиотечные мероприятия как актуальные и интересные. Библиотечные мероприятия, проводимые в библиотеках МУК ТБС направлены на удовлетворение информационных, образовательных и культурных запросов пользователей, а также для развития навыков общения и социального взаимодействия. Они помогают формировать систему ценностей, способствуют организации доступной досуговой деятельности и формируют имидж библиотеки как культурного, образовательного и развлекательного центра.

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

## Библиотека как «Место семейного чтения»

Можно ли библиотеку назвать местом семейного чтения



В России 2024 год объявлен Годом семьи. Одна из актуальных задач на сегодня – приобщение к чтению детей и подростков. Важную роль в решении этой задачи играет семья.

Библиотеки как место семейного чтения предоставляют своим пользователям информацию и литературу по различным аспектам семейной жизни, оказывают помощь в реализации совместных интересов членов семьи, содействуют творческому самовыражению, повышению психолого-педагогической культуры родителей и организацию совместного досуга родителей и детей.

Современная библиотека позиционирует себя как социальный институт, способный оказать влияние на чтение семьи, один из вопросов напрямую касался семейного чтения.

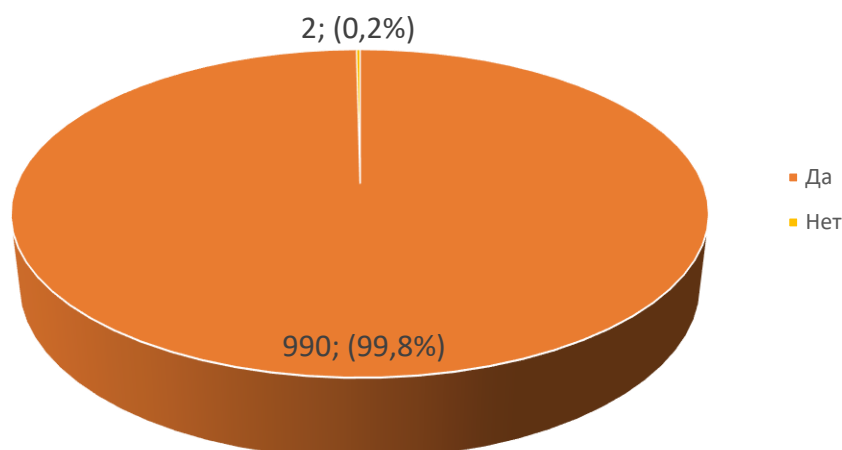
Подавляющее большинство респондентов 961 (96,9%) на вопрос «Можно ли библиотеку назвать местом семейного чтения?» ответили положительно и только 31 (3,1%) ответили «Нет».

В библиотеках МУК ТБС накоплен определенный опыт работы по 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.

На вопрос о рекомендации библиотек своим родственникам и знакомым ответили положительно 990 (99,8 %) респондентов, 2 (0,2%) респондента ответили «нет».



Рекомендовали ли бы Вы библиотеку своим родственникам или знакомым



Респондентам, в рамках мониторинга, предлагалось высказать свои предложения по улучшению качества условий оказания и доступности предоставляемых услуг.

Прозвучали пожелания в некоторых библиотеках сделать ремонт, обновить мебель, приобрести современную технику для пользователей и для проведения мероприятий сотрудникам.

Самое большое количество предложений было по обновлению и пополнению библиотечного фонда: «Библиотека-единственное место, где можно бесплатно почитать книги и праздник посетить», «Пусть книжек побольше новых и красивых современных помещений», «Хотелось бы больше новых книг, детективов, фантастики», «Хотелось бы побольше современной литературы», «Маловато новых книг по отраслевой литературе, мало новых изданий» и т.п.

Указанные ответы позволяют делать вывод о том, что библиотека — это прежде всего книги и доступ к информации.

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

- Информации о деятельности библиотек в сети Интернет, на информационных стендах библиотек достаточно, она актуальна, своевременна, доступна.
- Большая часть респондентов оценивает свое пребывание в помещениях библиотек как комфортное.
- В целом библиотечный фонд соответствует потребностям пользователей библиотек, но требуется постоянное поступление современной литературы.
- Подавляющее большинство респондентов отметили высокий уровень доброжелательности и вежливости у работников муниципальных библиотек.

- График работы библиотек удобен для посещений, соответствует потребностям пользователей.
- Качество условий предоставляемых услуг соответствует ожиданиям и оценивается достаточно высоко.
- Большинство посетителей довольны проводимыми библиотечными мероприятиями, считая их интересными и актуальными.
- Библиотеки можно считать местом семейного чтения. Муниципальные библиотеки качественно выполняют свои информационные, культурные, образовательные, досуговые и коммуникационные функции.
- Согласно результатам мониторинга, более 99,8% процентов респондентов рекомендует воспользоваться услугами библиотеки МУК ТБС своим родственникам и знакомым.

#### **Необходимо:**

- Осуществлять систематическое информирование населения о деятельности библиотек, библиотечных услугах, о проводимых библиотечных мероприятиях.
- 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, НЭДБ, Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина и других электронных ресурсов.
- Продолжить работу по изучению потребностей населения в сфере библиотечного обслуживания для предоставления услуг, наиболее востребованных и интересных.