

Аналитическая справка по итогам анкетирования получателей услуг

Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организаций культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

В соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ, приказа Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» на территории Тульской области проводится независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования.

В апреле-июле 2017 года в библиотеках МУК ТБС была проведена независимая оценка качества предоставления муниципальных услуг в сфере библиотечного дела.

В опросе приняло участие 1005 респондентов. Метод опроса – анкетирование по стандартизированному инструментарию. Анкета заполнялась пользователями непосредственно во время посещения библиотек, а также в электронном виде (на сайте МУК «Тульская библиотечная система»).

Статистическая обработка информации в данном исследовании проводилась с помощью заполнения формы расчета интегрального значения показателей независимой оценки качества оказания услуг. На основании результатов анкетирования подготовлена аналитическая справка, которая предоставлена в министерство культуры Тульской области и размещена на официальном сайте МУК «Тульская библиотечная система» в разделе «Независимая оценка качества предоставления услуг».

Показатели качества оказания социальных услуг в МУК «Тульская библиотечная система»

Показатель доступности и актуальности информации о деятельности библиотек МУК ТБС респондентами был оценен на 9,62 балла из 10 максимальных баллов. Анкетирование показало, что общий уровень указанных услуг достаточно высок. Участники опроса, ответившие на данный вопрос, считают, что информации о деятельности библиотек МУК ТБС достаточно, она доступна и своевременна. Библиотеки используют все возможные средства раскрытия и предоставления информации о своей деятельности, необходимой пользователям: оформление информационных стендов, афиши о предстоящих мероприятиях, печатные информационные издания, устную информацию в процессе непосредственного общения с пользователями, веб-сайт библиотеки, социальные сети, выставки и публикации в СМИ.

Несмотря на достаточно высокий балл оценки данного показателя, будет продолжена работа по поиску дополнительных способов и средств по информированию пользователей о деятельности и оказанию библиотечных услуг библиотеками-филиалами МУК ТБС.

Показатель комфортности условий пребывания в библиотеках МУК ТБС респонденты оценили в 9,45 балла из 10 возможных. Большая часть анкетированных оценивает свое пребывание в помещениях библиотек как комфортное. В муниципальных библиотеках проводится системная работа по улучшению организации библиотечного

пространства в соответствии с современными требованиями к условиям предоставления услуг, в том числе, для лиц с ограниченными возможностями. Увеличивается число автоматизированных мест для пользователей, организуются новые точки подключения к сети Интернет по беспроводной технологии WI-FI, продолжается работа по переподключению библиотек на более скоростные тарифные планы, организуется комфортная зона пребывания в стенах библиотек, планируется проведение соответствующих ремонтных работ, замена старого оборудования и мебели в ряде библиотек, особенно расположенных в сельской местности.

Показатель наличия дополнительных услуг и доступности их получения в библиотеках МУК ТБС оценен пользователями библиотек, принимавших участие в анкетировании на 9,37 балла из 10 максимальных. Библиотеки предоставляют бесплатные и дополнительные платные услуги, определяют условия их предоставления, учитывая как потребности и интересы пользователей, так и возможности библиотек. С целью расширения спектра предоставляемых услуг в библиотеках МУК ТБС проводятся бесплатные консультации юристов, сотрудниками библиотек осуществляется бесплатное обучение социально-незащищенных слоев населения на курсах по работе с персональным компьютером и ресурсами Интернет, организовано бесплатное справочно-библиографическое обслуживание удаленного пользователя с помощью виртуальной службы и электронной почты. На базе библиотек открыт пункт общественного доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления муниципального образования г. Тула, осуществляется регистрация в ЕСИА. Помимо бесплатных услуг, библиотеки-филиалы предоставляют пользователям дополнительные платные услуги, перечень которых определяется Уставом МУК «Тульская библиотечная система», размещенном на сайте учреждения.

Показатель удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотеками МУК ТБС (в том числе с помощью мобильных устройств) оценен респондентами на 9,19 балла из 10 максимальных. В целом, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотеками МУК ТБС оценено достаточно высоко. Библиотеки МУК ТБС предоставляют своим пользователям ряд услуг связанных с электронными сервисами: выход в сеть Интернет, доступ к Национальной электронной библиотеке (НЭБ), электронный каталог и др. Для повышения комфортности пользования информационными услугами в 2017 году были проведены работы по подключению 2 библиотек к сети Интернет. Регулярно происходит пополнение Электронного каталога, доступного на сайте МУК ТБС. В целях повышения удобства пользования электронным сервисом планируется внедрение программы «АРМ Читатель» - для облегчения поиска пользователями литературы и периодических изданий, продолжается работа по подключению ещё 11 библиотек к НЭБ. Осуществляется справочно-библиографическое обслуживание удаленного пользователя с помощью виртуальной службы и электронной почты. Проводятся работы по переводу на более скоростные тарифные планы библиотек-филиалов МУК ТБС.

Показатель удобства графика работы библиотек МУК ТБС респонденты оценили на 9,55 балла из 10 возможных. Можно сделать вывод, что в целом посетителей устраивает график работы библиотек-филиалов МУК ТБС. Регулярно осуществляется мониторинг среди пользователей по вопросу удобства графика работы библиотек. В случае выявления пожеланий населения по изменению графика работы, администрацией МУК ТБС оперативно будут учтены предложения и пожелания пользователей.

Показатель доступности услуг для инвалидов библиотек МУК ТБС был оценен пользователями на 3,40 балла из 10 возможных. Пользователи библиотек оценили доступность услуг учреждения культуры для людей с ограничениями по здоровью ниже среднего.

Модельные библиотеки № 3, 14, библиотечно-информационный комплекс вошли в муниципальную программу «Доступная среда», в рамках которой для библиотек будут приобретены технические средства адаптации и ориентации для всех категорий инвалидов. Модельные библиотеки № 3, 8, 14, библиотеки-филиалы № 4, 11, библиотечно-информационный комплекс, Центральная районная библиотека оборудованы пандусами. Ряд библиотек имеют специальные туалеты для инвалидов. Проводится работа по актуализации сведений в паспортах доступности библиотек-филиалов МУК ТБС на предмет адаптации объектов для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Библиотеками-филиалами МУК ТБС осуществляется библиотечное обслуживание лиц указанной категории посредством внестационарных форм обслуживания (на дому, по месту жительства). Работает служба доставки книги на дом для маломобильных групп населения и бесплатные курсы «Основы компьютерной грамотности и информационно-коммуникационным технологиям для граждан пожилого возраста и инвалидов». На Интернет - сайте МУК ТБС постоянно обновляется раздел «Доступная среда», содержащий информационные пособия о публикациях в периодике по вопросам обеспечения безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями.

Показатель соблюдения режима работы библиотеками МУК ТБС равен 9,81 из 10 возможных баллов. Сведения о графике (режиме) работы учреждений размещены на стендах (вывесках) при входе в помещения библиотек МУК ТБС, в сети Интернет на официальном сайте администрации города Тулы: www.tula.ru сайте МУК ТБС www.tbclib.ru. Режим работы подразделений МУК ТБС отражен в Административном регламенте предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения муниципального образования город Тула», утвержденном постановлением Администрации г. Тулы от 06.05.2016 г. № 2000.

Показатель соблюдения установленных (заявленных) сроков предоставления услуг библиотеками МУК ТБС пользователи оценили высоко: 9,57 балла из 10 максимальных. Учитывая столь высокую оценку данного показателя, можно сделать вывод, что сотрудники МУК ТБС строго соблюдают сроки и порядок предоставления услуг, утвержденных в Административном регламенте предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения муниципального образования город Тула».

Показатель доброжелательности и вежливости персонала библиотек МУК ТБС оценен на 9,64 балла из 10 возможных. Доброжелательность и вежливость работников библиотек находятся на высоком уровне, что подтверждает оценка 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.

Показатель компетентности персонала библиотек МУК ТБС оценен респондентами на 9,61 из 10 максимальных баллов. В марте-апреле 2017 года с целью определения соответствия работников библиотек занимаемым должностям и квалификации на основе оценки результатов их профессиональной деятельности, деловых

и личностных качеств для улучшения подбора, расстановки и подготовки кадров, повышения их квалификации, качества и эффективности труда проведена аттестация сотрудников МУК ТБС. Реализуется программа по повышению квалификации библиотечных сотрудников МУК ТБС «Библиотекарь-профессионал». В МУК ТБС большое внимание уделяется повышению квалификации и профессиональной компетенции библиотечных сотрудников. Проводятся методические часы, часы самоконтроля, семинары-практикумы и т.д.

Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг библиотеками МУК ТБС оценен респондентами на 9,49 балла из максимальных 10 баллов. Большинство пользователей в целом удовлетворены качеством оказания услуг библиотеками МУК ТБС. Для повышения удовлетворенности качеством оказания библиотечных услуг 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 предоставления услуг МУК ТБС будет продолжена работа по изучению потребностей населения в сфере библиотечного обслуживания, освоению и применению на практике инновационных библиотечных технологий.

Показатель удовлетворенности материально-техническим обеспечением библиотек МУК ТБС равен 9,06 из 10 максимальных баллов. Результаты опроса по данному блоку показывают, что респонденты достаточно высоко оценивают данные параметры. В библиотеках, в рамках определенных бюджетных ассигнований, проводится работа по улучшению библиотечного пространства в части проведения текущих ремонтов, улучшения освещенности библиотек, увеличению числа компьютеров для пользователей с доступом в сеть Интернет. Для улучшения материально-технического обеспечения библиотек необходимо увеличение финансирования на проведение необходимых работ, а именно: приобретение комфортабельной мебели, в том числе, для лиц с ограниченными возможностями, библиотечного оборудования, компьютерной техники.

Показатель удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности библиотек МУК ТБС, размещенной на официальном сайте учреждения равен 9,40 балла из 10 максимальных. На официальном сайте МУК ТБС систематически обновляется информация о деятельности библиотек, библиотечных услугах, о проводимых массовых мероприятиях. Ежедневно пополняются разделы «события» и «анонсы», по мере поступления информации обновляются разделы сайта: «указатель новых поступлений», «краеведение», «книжный эксперт», «периодика», «библиография», «доступная среда», «электронный каталог». Работают он-лайн сервисы: «Виртуальная справка» и «Ваши предложения». В МУК ТБС проводится постоянная работа по модернизации официального сайта учреждения. В сентябре 2017 года планируется переход на новый сайт МУК ТБС – еще более удобный и понятный для пользователей.

Показатель удовлетворенности качеством и содержанием полиграфических материалов библиотек МУК ТБС равен 9,26 балла из 10 максимальных. Данный показатель является достаточно высоким. Библиотеки МУК ТБС регулярно подготавливают и выпускают информационно-рекламную продукцию: буклеты, памятки, листовки, афиши мероприятий, закладки, пригласительные билеты, фирменные календари и т.д. С целью повышения открытости и доступности информации об учреждении,

продвижения муниципальных библиотечных услуг, сотрудники библиотек МУК ТБС активно используют в своей работе полиграфические материалы.