

Отчет по результатам независимой оценки качества оказания услуг ГБУК «Брянская областная научная универсальная библиотека им. Ф.И. Тютчева» за 2023 год.

Независимая оценка качества оказания услуг ГБУК «БОНУБ им. Ф.И. Тютчева» проходила на основании:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 регистрационный № 37187);

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 02.12.2016 регистрационный № 44542) (далее – приказ Минкультуры России № 2542).

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.12.2023 №899 «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

<https://kultura32.ru/images/doklady/2023/Приказ%20Минтруда%20от%2028.12.2023%20№899%20-%20Методические%20рекомендации%20по%20НОК.pdf>

Независимая оценка качества оказания услуг в Брянской областной библиотеке в 2023 году осуществлялась на основе Методических рекомендаций и показателей, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07 марта 2017 №261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг

организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Задачи независимой оценки качества оказания услуг:

- 1) повышение качества и доступности услуг библиотеки для потребителей;
- 2) улучшение информированности потребителей о качестве деятельности областной библиотеки;
- 3) стимулирование повышения качества деятельности областной библиотеки.

Результаты независимой оценки качества оказания услуг способствуют:

- 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной библиотеки для получения необходимой услуги;
- 2) установлению / укреплению коммуникаций между библиотекой и потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов по повышению качества работы библиотеки.

Сроки проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка качества оказания проводилась с января по октябрь 2023 года.

Источники информации для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

1. Данные официального сайта БОНУБ им. Ф.И. Тютчева - просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;
2. Данные социологического опроса получателей услуг
3. Данные по результатам оценки качества оказания услуг в интерактивной форме (на официальном сайте размещена соответствующая анкета <https://libryansk.ru/anketa-po-ocenke-kachestva-okazaniya-uslug/>)

С целью повышения достоверности полученных оценок при изучении мнений получателей использовались следующие каналы получения информации:

- 1) Интернет-канал.

Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме;

2) Личный опрос (социологическое исследование).

Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе (в 2023 г. не производился);

Опрос получателей услуг по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в анкету (контрольные мероприятия) не производился.

При формировании анкеты были использованы варианты вопросов, которые приведены в приложении к Методическим рекомендациям утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07 марта 2017 №261.

На основании анализа информации, представленной на официальном сайте библиотеки и по результатам данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, был осуществлен расчет значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Минкультуры России № 2542.

Основные критерии независимой оценки качества оказания услуг

1. Открытость и доступность информации об учреждениях культуры
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
3. Дополнительные услуги и доступность их получения, удобство пользования электронными сервисами
4. Доступность услуг для инвалидов
5. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотек
6. Удовлетворенность качеством оказания услуг и материально-техническим обеспечением библиотеки

Описание выборки опроса получателей услуг, предоставляемых библиотекой

В опросе приняли участие 525 человек, опрос проводился сплошной, опрашивали тех, кто пользовался услугами учреждения не зависимо от срока давности, посетители сайта заполняли анкету в электронном виде (всего 525 чел. – 105%). Общий балл составил 127,5 или 91%. Доступность услуг для инвалидов – самый низкий процент 7,8%.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Открытость и доступности информации о деятельности Брянской областной научной универсальной библиотеки им. Ф.И. Тютчева

Организации культуры обязаны размещать информацию о своей деятельности на официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»». Анализ указанного критерия проводился в соответствии с требованиями и на основании данных (ответов), полученных на вопрос: *Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте библиотеки в сети «интернет»*. 516 человек ответили на этот вопрос 98,3%. Средний балл составил 9,6 (из 10).

Отлично, все устраивает	450 чел.	85,7%
В целом хорошо	56 чел.	10,7%
Удовлетворительно, незначительные недостатки	10 чел.	1,9%
Плохо, много недостатков		
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	-	

Удобство размещения информации – это одно из требований к работе ресурса. Считается, что при поиске необходимой информации на сайте учреждения пользователь должен совершать не более двух переходов от главной страницы. В противном случае он может просто потерять интерес и перейти на другой сайт. Сайт <http://libryansk.ru/> ставит целью обеспечение равных возможностей широкого доступа для всего населения области и всех посетителей глобальной информационной сети к научной, справочной, краеведческой информации. Результаты своих изысканий здесь представляют специалисты крупнейших научных центров региона и страны. Наши специалисты учитывают и комфортность работы с информацией для посетителей (удобство навигации), наличие двусторонней связи, формы для отправки отзывов об услугах по электронной почте и т. д. Таким образом, пользователи могут выразить свою благодарность за оказанные услуги,

внести предложения или высказать неудовлетворение качеством услуг. Постоянно поддерживается правило актуальности информации (ежедневное обновление) и регулярный мониторинг таких данных, как режим работы учреждения; график работы; контактные данные; планируемые мероприятия. И не только на Интернет – ресурсах, но и на территории организации.

Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории библиотеки. Н этот вопрос ответили 419 человек, 79,8%, Средний балл 9,6.

Отлично, все устраивает	281 чел.	53,6%
В целом хорошо	152 чел.	29%
Удовлетворительно, незначительные недостатки	16 чел.	3,1%
Плохо, много недостатков	1 чел.	0,2%
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	-	

Информация о комфортности условий и доступности их получения обобщалась по следующим показателям:

Комфортность условий пребывания в библиотеке – средний балл 9. Всего ответило на вопрос 521 человек, 99,2%.

Отлично, все устраивает	326 чел.	62,1%
В целом хорошо	170 чел.	32,4%
Удовлетворительно, незначительные недостатки	20 чел.	3,8%
Плохо, много недостатков		
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	-	

Дополнительные услуги и доступность их получения. Всего ответило на вопрос 493 человека, 93,9%. Средний балл 8,8.

Отлично, все устраивает	286 чел.	54,5 %
В целом хорошо	185 чел.	35,2 %
Удовлетворительно, незначительные недостатки	20 чел.	3,8 %
Плохо, много недостатков	2 чел.	0,4 %
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	-	

Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой (в том числе с помощью мобильных устройств). Всего ответило на вопрос 505 человек, 96,1%. Средний балл 8,7.

Отлично, все устраивает	269 чел.	52%
В целом хорошо	213 чел.	40,6%
Удовлетворительно, незначительные недостатки	20 чел.	3,8%
Плохо, много недостатков	3 чел.	0,6%
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	-	

Удобство графика работы. Всего ответило на вопрос 508 человек, 96,7%. Средний балл 9,7.

Отлично, все устраивает	458 чел.	87,2%
В целом хорошо	40 чел.	7,6%
Удовлетворительно, незначительные недостатки	10 чел.	1,9%
Плохо, много недостатков	-	
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	-	

Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Доступность услуг для инвалидов*	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в библиотеку, в том числе с использованием кресла-коляски	да	338 чел.	64,3%
		нет	8 чел.	1,6%
	Оснащение организации специальными устройствами	да	191 чел.	36,4%

для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	нет	8 чел.	1,5%
Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории библиотеки	да	313 чел.	59,7%
	нет	10 чел.	1,9%
Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	321 чел.	61,1%
	нет	10 чел.	1,9%
Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в библиотеку и к услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	206 чел.	39,2%
	нет	11 чел.	2%

В целом по библиотеке доступность составила 7,8 балла из 10 максимально возможных. Условно доступным можно считать лишь 1-й этаж библиотеки. Центральный вход библиотеки оборудован пандусом, есть кнопка вызова сотрудников для оказания помощи посетителям на колясках, сотрудники проинструктированы. Помещение библиотеки не оснащено специальными устройствами для доступа инвалидов. Нет оборудованных входных зон,

раздвижных дверей, приспособленных перил, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковых устройств для инвалидов по зрению и т.п. В библиотеке не размещена информация, необходимая для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в библиотеку и к услугам – нет дублирования необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне. Все это есть в филиале – Брянской областной специальной библиотеке для слепых и слабовидящих.

Посетители неохотно отвечали на данный вопрос, многие затруднялись и отказывались.

Время ожидания предоставления услуги оценивалось по следующим критериям:

- *Соблюдение режима работы организацией культуры*
- *Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры*

Получатели услуг в целом высоко оценили работу библиотеки по данным показателям.

Соблюдение режима работы библиотеки. Всего ответило на вопрос 508 человек, 96,7%. Средний балл 9,7.

Отлично, все устраивает	456 чел.	86,9 %
В целом хорошо	48 чел.	9,1 %
Удовлетворительно, незначительные нарушения	4 чел.	0,7 %
Плохо, много нарушений		
Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	-	

Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры

Всего ответило на вопрос 512 человек, 97,6%. Средний балл 9,2.

Отлично, все устраивает	360 чел.	68,6%
В целом хорошо	131 чел.	25%
Удовлетворительно, незначительные нарушения	21 чел.	4%
Плохо, много нарушений	-	
Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	-	

Доброжелательность и вежливость работников библиотеки

Всего ответило на вопрос 499 человек, 95%. Средний балл 9,6.

Отлично, все устраивает	428 чел.	81,5%
В целом хорошо	63 чел.	12%
Удовлетворительно	8 чел.	1,5%
Плохо	-	
Неудовлетворительно	-	

Эти показатели оценки имеют серьезное значение для библиотечных работников, поскольку затрагивают важную часть работы: создание особой атмосферы, положительного психологического климата, что, в свою очередь, влияет на качество и эффективность работы организации в целом.

Компетентность работников областной библиотеки

Всего ответило на вопрос 496 человек, 94,4%. Средний балл 9,6.

Отлично, все устраивает	419 чел.	79,8 %
В целом хорошо	72 чел.	13,8%
Удовлетворительно	5 чел.	1%
Плохо	-	
Неудовлетворительно	-	

Удовлетворенность качеством оказания услуг

Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотеки в целом

Всего ответило на вопрос 496 человек, 94,4%. Средний балл 9.

Отлично, все устраивает	310 чел.	59%
В целом хорошо	171 чел.	32,6%
Удовлетворительно, незначительные недостатки	15 чел.	2,8%
Плохо, много недостатков	-	
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	-	

Удовлетворенности материально-техническим обеспечением организации культуры

Всего ответило на вопрос 489 человек, 93,1%. Средний балл 8,2.

Отлично, все устраивает	236 чел.	45,6%
В целом хорошо	165 чел.	31,4%
Удовлетворительно, незначительные недостатки	81 чел.	15,5%

Плохо, много недостатков	3 чел.	0,6%
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	-	

Удовлетворенности качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры

Всего ответило на вопрос 488 человек, 93%. Средний балл 9.

Отлично, все устраивает	298 чел.	54,3%
В целом хорошо	170 чел.	32,4%
Удовлетворительно, незначительные недостатки	20 чел.	5,7%
Плохо, много недостатков		
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	-	

Среди недостатков упоминали не очень красочные афиши и буклеты, пожилые люди указывали на мелкий шрифт полиграфических материалов.

Подавляющее большинство опрошенных в целом удовлетворены качеством оказания услуг, хотя при детальном анализе наблюдаются некоторые нюансы (см. таблицы).

Как видно, самые низкие результаты получены по показателям: «Доступность услуг для инвалидов» - 7,8 и «Удовлетворенности материально-техническим обеспечением организации культуры» - 8,2.

Часто посетители подчеркивали, что профессионализм работников учреждения позволяет не замечать сложности, обусловленные особенностями архитектуры здания и материальными проблемами.

Выводы и рекомендации

Таким образом, проведённый анализ позволяет утверждать, что в целом качество предоставляемых социальных услуг в областной библиотеке соответствует требованиям, установленным к качеству оказания услуг. Удовлетворенность в целом является довольно высокой. Это говорит о том, что, хотя посетители и видят недостатки в работе организации, они все равно остаются по отношению к ней достаточно лояльными.

В ходе опросов респонденты предлагали следующее:

- обновлять библиотечный фонд – больше новых поступлений и расширить репертуар подписных изданий,
- обновлять компьютерный парк,
- расширить зоны WI-FI,
- установить кофейный и снековый аппараты,
- оборудовать зоны отдыха с удобной современной мебелью.

Тем не менее, полученные данные можно использовать и интерпретировать с определёнными ограничениями, поскольку получатели услуг не всегда могут компетентно дать ту или иную оценку, нередко проявляется высокая степень субъективизма.

Для повышения качества предоставляемых социальных услуг необходимо проводить обширную разъяснительную работу среди населения по структуре самих услуг, условиям их получения, сделать более доступными сами требования к качеству оказания описываемых услуг.

Использование конкретных, понятных посетителям целевых показателей по оказываемым услугам в деятельности библиотеки и самостоятельно проводимый мониторинг результативности, способствуют получению важной информации, о том, какие подходы к предоставлению услуг работают, а какие нет.

Целесообразно регулярное проведение разъяснительной работы и для работников, с целью ориентации их деятельности на удовлетворение запросов потребителей как базовой ценности.

Дальнейшая работа по налаживанию механизма обратной связи от граждан сможет существенно повысить качество предоставляемых бюджетных услуг.