

## **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](http://www.tula.ru) сайте МУК ТБС [www.tbclib.ru](http://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.