

УТВЕРЖДАЮ  
Директор КАУ АГДНТ  
Е.В. Карпова  
« 20 сентября » 2017 г.



*Оценка качества оказания услуг  
муниципальным бюджетным учреждением  
«Централизованная библиотечная система г. Бийска»*

**заключение**

Барнаул  
2017

## Содержание

I. Цель и задачи проведения оценки качества оказания услуг.....	3
II. Методика и инструментарий оценки.....	3
III. Анализ результатов независимой оценки.....	6
IV. Предложения по итогам независимой оценки.....	9
Приложение № 1: Анкета посетителя учреждения культуры.....	11
Приложение № 2: Таблица контент-анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры.....	15

## **I. Цель и задачи проведения оценки качества оказания услуг**

Научно-исследовательские работы по оценке качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система г. Бийска» были проведены во исполнение статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Основная цель данного исследования – разработка предложений по повышению качества оказания услуг МБУ «Централизованная библиотечная система г. Бийска».

Научно-исследовательские работы были направлены на выполнение следующих задач:

- 1) сбор сведений от потребителей услуг организации культуры;
- 2) проверка полученных сведений, вторичная обработка данных социологического опроса;
- 3) оценка информации, размещенной на официальном сайте учреждения;
- 4) анализ полученных данных;
- 5) подготовка предложений по повышению качества работы организации.

Оценка качества оказания услуг производилась в период с 13 июля по 18 сентября 2017 г.

## **II. Методика и инструментарий оценки**

Научно-исследовательские работы проводились в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Минкультуры России от 07.03.2017 № 261; приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества услуг организациями культуры».

Методическими рекомендациями установлена следующая система критериев и показателей оценки качества оказания услуг в отношении организации культуры.

## **1. Открытость и доступность информации об организации культуры.**

1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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».

1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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».

1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

## **2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.**

2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры.

2.2. Дополнительные услуги и доступность их получения.

2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

2.4. Удобство графика работы организации культуры.

2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

## **3. Время ожидания предоставления услуги.**

3.1. Соблюдение организацией культуры режима работы.

3.2. Соблюдение организацией культуры установленных (заявленных) сроков предоставления услуг.

Обработка первичных данных исследования производилась с помощью программы Microsoft Excel.

### III. Анализ результатов независимой оценки

По итогам независимой оценки муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г. Бийска» получило 135 баллов из 160 возможных (табл. 1<sup>1</sup>). В масштабе пятибалльной шкалы этот результат означает оценку «отлично». Наиболее высоких результатов учреждение добилось по критериям «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (19,2 балла из 20), «Время ожидания предоставления услуги» (18,8 из 20), «Открытость и доступность информации об организации культуры» (25,2 из 30), «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (33,5 из 40).

Респонденты позитивно оценили деятельность Централизованной библиотечной системы по многим показателям. Максимально высокие баллы наблюдаются по показателям «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет», «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры», «Компетентность персонала организации культуры», «Соблюдение организацией культуры установленных (заявленных) сроков предоставления услуг». Однако низко оценена доступность услуг для инвалидов (п. 2.5), в частности, возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, оснащённость специальными устройствами для доступа инвалидов, наличие сопровождающего персонала, дублирование звуковой и зрительной информации.

---

<sup>1</sup> Результаты, приведенные в табл. 1, должны быть размещены в разделе «Независимая оценка» страницы МБУ «Централизованная библиотечная система г. Бийска» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

#### **4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.**

4.1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

4.2. Компетентность персонала организации культуры.

#### **5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.**

5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры.

5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры.

5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет.

5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Качество оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное – 160.

В исследовании применялись следующие методы сбора информации: метод опроса в форме анкетирования, неформализованный анализ документов, формализованный анализ документов (контент-анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры).

С помощью метода опроса определялись значения показателей 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4. Опрос проводился с помощью Анкеты посетителя учреждения культуры (Приложение № 1). Опрошено 500 читателей библиотек Централизованной библиотечной системы. В выборке представлены различные социальные группы населения: интеллигенция (31,4% респондентов), учащиеся средних школ и профессиональных училищ (23,2%), рабочие (21,8%), неработающие пенсионеры и инвалиды (14,8%), безработные и домохозяйки (5,2%), прочие (3,6%).

Методом контент-анализа устанавливались значения показателей 1.1, 1.2. Контент-анализ проводился по Таблице контент-анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры (Приложение № 2).

**Итоги независимой оценки качества оказания услуг  
МБУ «Централизованная библиотечная система г. Бийска»**

№ п/п	Критерии, показатели	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>	<b>30</b>	<b>25,2</b>
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10	10,0
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10	6,0
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	9,2
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	<b>50</b>	<b>38,3</b>
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	9,4
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	10	8,4
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	10	8,2
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	10	8,8
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	3,5
<b>3.</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>	<b>20</b>	<b>18,8</b>
3.1.	Соблюдение организацией культуры режима работы	10	9,3
3.2.	Соблюдение организацией культуры установленных (заявленных) сроков предоставления услуг	10	9,5
<b>4.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	<b>20</b>	<b>19,2</b>
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	9,6
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	10	9,6
<b>5.</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	<b>40</b>	<b>33,5</b>
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	8,7
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	7,4
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10	8,4
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	9,0
	<b>ИТОГО</b>	<b>160</b>	<b>135,0</b>

**Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Что необходимо сделать в первую очередь, чтобы повысить качество работы  
учреждения, улучшить условия предоставления услуг?»**

Варианты ответа	% респондентов
обеспечить доступ к сети Интернет	14,2
соблюдать температурный режим в здании в зимний период ( $\geq +18^{\circ}\text{C}$ )	5,0
осуществлять подписку на периодические издания	46,0
отремонтировать (реконструировать) здание (помещение) учреждения	33,0
приобрести новую аппаратуру, оборудование	26,6
повысить заработную плату работникам учреждения	65,6
приобретать больше новой литературы	74,8
другое	0,0

Таблица 3

**Оценка удовлетворенности работой Централизованной библиотечной системы  
различными социальными группами респондентов**

Социальные группы	Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг, баллы
Интеллигенция (учителя, работники здравоохранения и культуры)	120,2
Неработающие пенсионеры и инвалиды	118,5
Рабочие	117,2
Учащиеся средних школ и профессиональных училищ	119,1
Безработные и домохозяйки	117,6
Прочие (студенты, инженеры)	123,7
В целом по выборке	119,0

С целью разработки предложений по повышению качества оказания услуг организацией респондентам был задан вопрос «Что необходимо сделать в первую очередь, чтобы повысить качество работы учреждения, улучшить условия предоставления услуг?». Большинство опрошенных рекомендует приобретать больше новой литературы, повысить заработную плату персоналу. Значительная часть респондентов предлагает также осуществлять подписку на периодические издания, отремонтировать здания (помещения) библиотек (табл. 2).

Результаты анкетирования показали, что уровень удовлетворенности качеством услуг неодинаков у различных социальных групп. Относительно более довольны работой ЦБС г. Бийска учителя, работники здравоохранения и культуры, студенты, инженеры, сравнительно менее – рабочие, безработные и домохозяйки



(табл. 3). Как видно из табл. 4, рабочие больше представителей других социальных групп заинтересованы в удовлетворительном состоянии зданий (помещений) ЦБС, безработные и домохозяйки – в обновлении библиотечного фонда, технического оборудования, повышении заработной платы персоналу.

Таблица 4

**Распределение ответов рабочих, безработных и домохозяек на вопрос «Что необходимо сделать в первую очередь, чтобы повысить качество работы учреждения, улучшить условия предоставления услуг?»**

Варианты ответа	% респондентов		
	рабочие	безработные и домохозяйки	в целом по выборке
обеспечить доступ к сети Интернет	2,8	0,0	14,2
соблюдать температурный режим в здании в зимний период ( $\geq +18^{\circ}\text{C}$ )	4,6	11,5	5,0
осуществлять подписку на периодические издания	42,2	34,6	46,0
отремонтировать (реконструировать) здание (помещение) учреждения	43,1	38,5	33,0
приобрести новую аппаратуру, оборудование	16,5	34,6	26,6
повысить заработную плату работникам учреждения	64,2	73,1	65,6
приобретать больше новой литературы	74,3	100,0	74,8

Подводя итоги исследования, можно отметить следующее. Респонденты очень довольны работой Централизованной библиотечной системы г. Бийска. Вместе с тем, организации необходимо повысить доступность услуг для инвалидов.

#### **IV. Предложения по итогам независимой оценки**

По итогам независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система г. Бийска» директору организации можно рекомендовать следующее:

1. Способствовать приобретению новой литературы и осуществлению подписки на периодические издания для библиотек ЦБС (табл. 2).
2. Способствовать проведению ремонта зданий (помещений) ЦБС (табл. 2, 4).

3. Рассмотреть вопрос о приобретении нового технического оборудования для филиалов и структурных подразделений ЦБС (табл. 4).

4. Повысить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (п. 2.5, табл. 1).

главный специалист по социологии АГДНТ,  
кандидат культурологии



Е.В. Сысоев

инженер-программист АГДНТ



А.А. Неклюдов

5. Оцените качество дополнительных (платных) услуг (ксерокопирование, фото-видеосъёмка, экспертиза и др.) и доступность их получения:

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

6. Оцените удобство пользования электронными сервисами (электронный билет, электронный каталог, виртуальная выставка):

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

7. Как, по Вашему мнению, соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг (своевременность книговыдачи, фактического начала проведения мероприятий и пр.)?

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные нарушения
- 04 плохо, много нарушений
- 05 неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

*Оцените доступность услуг для инвалидов:*

8. Обеспечивается ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски?

- 01 да
- 02 нет

9. Оснащено ли учреждение специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон – раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)?

- 01 да
- 02 нет

10. Имеется ли в учреждении сопровождающий персонал и возможность самостоятельного передвижения по территории организации?

- 01 да
- 02 нет

11. Компетентен ли персонал учреждения в работе с посетителями-инвалидами?

- 01 да
- 02 нет

5. Оцените качество дополнительных (платных) услуг (ксерокопирование, фото-видеосъемка, экспертиза и др.) и доступность их получения:

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

6. Оцените удобство пользования электронными сервисами (электронный билет, электронный каталог, виртуальная выставка):

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

7. Как, по Вашему мнению, соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг (своевременность книговыдачи, фактического начала проведения мероприятий и пр.)?

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные нарушения
- 04 плохо, много нарушений
- 05 неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

*Оцените доступность услуг для инвалидов:*

8. Обеспечивается ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски?

- 01 да
- 02 нет

9. Оснащено ли учреждение специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон – раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)?

- 01 да
- 02 нет

10. Имеется ли в учреждении сопровождающий персонал и возможность самостоятельного передвижения по территории организации?

- 01 да
- 02 нет

11. Компетентен ли персонал учреждения в работе с посетителями-инвалидами?

- 01 да
- 02 нет

18. Оцените удовлетворенность качеством оказания услуг нашей организацией культуры в целом:

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

19. Что необходимо сделать в первую очередь, чтобы повысить качество работы учреждения, улучшить условия предоставления услуг?

*(здесь можно указать несколько вариантов ответа)*

- 01 обеспечить доступ к сети Интернет
- 02 соблюдать температурный режим в здании в зимний период ( $\geq +18^{\circ}\text{C}$ )
- 03 осуществлять подписку на периодические издания
- 04 отремонтировать (реконструировать) здание (помещение) учреждения
- 05 приобрести новую аппаратуру, оборудование
- 06 повысить заработную плату работникам учреждения
- 07 приобретать больше новой литературы
- 08 приобрести новые сценические костюмы для творческих коллективов
- 09 обновить музейную экспозицию
- 10 другое (что именно?) \_\_\_\_\_

20. Занимаетесь ли Вы в клубе (любительском объединении, кружке, творческом коллективе, студии) при нашем учреждении культуры?

- 01 да
- 02 нет

21. К какой социальной группе Вы относитесь?

- 01 интеллигенция (учителя, работники здравоохранения и культуры)
- 02 неработающие пенсионеры и инвалиды
- 03 рабочие
- 04 учащиеся средних школ и профессиональных училищ
- 05 безработные и домохозяйки
- 06 другая (какая именно?) \_\_\_\_\_

22. Ваш возраст:

- 01 15-29 лет
- 02 30-49 лет
- 03 50 лет и более

23. Ваш пол:

- 01 мужской
- 02 женский

24. Населенный пункт: \_\_\_\_\_

25. Дата заполнения анкеты: \_\_\_\_\_

**Приложение № 2**  
**Таблица контент-анализа информации,**  
**размещенной на официальном сайте организации культуры**

*(наименование организации культуры)*

Критерии, показатели	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
<b><i>Показатель 1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет</i></b>		
Полное наименование организации культуры	1	
Сокращенное наименование организации культуры	1	
Почтовый адрес организации культуры	1	
Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
Режим, график работы организации культуры	1	
Контактные телефоны	1	
Адрес электронной почты	1	
Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1	
<b><i>Показатель 1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет</i></b>		
Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	
Информация о планируемых мероприятиях	1	
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	
План по улучшению качества работы организации	1	