

Итоги
проведения независимой оценки качества работы
муниципального учреждения
«Коряжемская централизованная библиотечная система»
за 2016 год

В проведении независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере культуры в 2016 году, проводимой ГАУ Архангельской области «Центр изучения общественного мнения», приняли участие 24 библиотеки и библиотечные системы Архангельской области.

Стоит отметить высокую заинтересованность учреждений в проведении оценки, уровень организации исследования в учреждениях, аккуратность сбора данных. Все заявленные учреждения провели опрос посетителей и выслали анкеты.

Отчет представляет собой структурированный анализ по библиотеке. В первой таблице каждого учреждения содержатся данные оценки уровня открытости на сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru/>.

1. Коряжемская централизованная библиотечная система
Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

Коряжемская централизованная библиотечная система		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);	1	1

Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).	1	1
ИТОГО	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	7

Вторая таблица касается оценки уровня открытости информации на официальном сайте учреждения либо официальном сайте учредителя.

**Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте.
Официального сайта нет. Информация на сайте учредителя:
http://www.koradm.ru/kult_cbs/**

Коряжемская централизованная библиотечная система		
Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5

Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0

Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
ИТОГО	Максимальное значение 40 баллов	15,5

Третья таблица содержит результаты оценки учреждения посетителями.

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Коряжемская централизованная библиотечная система

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,81
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	6,74
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,61
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,82
Удобство графика работы организации культуры	7	6,51
Простота/удобство электронного каталога	7	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,74
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,83
Наличие информации о новых изданиях	10	7,91
ИТОГО	60	47,97

- 78% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 75% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 96% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 80% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –86% и отдаленность учреждения от дома –10%.

Замечания посетителей: ремонт туалета, оборудовать подъезд к зданию библиотеки, обновить фонд, косметический ремонт компьютерного зала, провести Интернет, оборудовать детский уголок в центральной библиотеке.

Большое значение для понимания ситуации, которая сложилась в учреждениях, имеет анализ ответов респондентов на вопрос о замечаниях и пожеланиях. Эти данные так же отражены по каждому учреждению

Прежде всего, необходимо отметить, что при вычислении общей оценки наибольшее значение имеет, все-таки, **уровень организации информации на официальном сайте**. Среди изученных библиотек и библиотечных систем 5 учреждений не имеют официального сайта (или 20% от числа исследуемых). Максимально возможное число баллов за оценку уровня открытости информации на официальном сайте, которое может быть присвоено учреждению, равно 40. Порог в 20 баллов преодолели **только 7 учреждений**.

Часть учреждений так же не справляется с задачей своевременного размещения информации на сайте <http://bus.gov.ru/>. 4 учреждения набрали только по 1 баллу за данную составляющую. Максимальную оценку удалось получить 7 учреждениям.

Что касается оценки посетителей, то здесь размах оценок достаточно невелик. Учитывая, что максимально достижимый балл равен 60, минимальная оценка оказалась равной 40,38. Наибольший балл составил 52,85. Таким образом, в целом посетители ставят высокие оценки учреждениям.

Однако стоит обратить внимание на раздел «замечания». Несмотря на то, что эта информация не играет роли в итоговой оценке, она является адресной и указывает на те недостатки, который формируют имидж культурного учреждения. Условно все учреждения можно разделить на 3 группы:

- **«Идеальный тип»** - замечания мало или практически нет, преобладают позитивные отзывы, благодарность.
- **«Базовые недостатки»** - это замечания, которые касаются непосредственно возможности нормального функционирования учреждения: холодное помещение, протекает крыша, требуется ремонт пола, нет мебели, плохое освещение и пр. Как правило, если у учреждения есть какие-либо из таких проблем, то подавляющее большинство респондентов указывает на них.
- **«Бonusные недостатки»** - это замечания «пожелательного» характера. Которые скорее можно назвать рекомендациями от посетителей, «бонусами» к обычным функциям учреждения: поставить кофе-машину, сделать более современный ремонт, покрасить книжные стеллажи, чаще проводить мероприятия, организовать встречи с интересными личностями района и пр. Среди таких замечаний часто встречаются очень интересные предложения, которые способны повысить уровень работы учреждения, сделать его более привлекательным. Например, организация фотовыставок и выставок картин местных жителей, выделить в местной прессе колонку, информирующую о предстоящих мероприятиях в библиотеках, поставить кофе-машину, открыть читательский клуб по интересам, проводить тематические творческие вечера, демонстрировать документальные и другие интересные фильмы и виртуальные экскурсии. На наш взгляд, очень важно иметь возможность услышать такие пожелания, дать возможность посетителям на какой-либо площадке высказывать свои предложения, в социальных сетях или на сайте учреждения.