

**Отчет о проведении
независимой оценки качества работы
муниципального бюджетного учреждения
«Централизованной библиотечной системы
Прокопьевского муниципального района» в 2019 году**

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы МБУ ЦБС Прокопьевского муниципального района (далее МБУ ЦБС).

Независимая оценка проводилась в соответствии с Постановлением правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. N 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы».

В ходе исследования оценивались:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Цели реализации независимой оценки качества работы:

- обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы библиотек Прокопьевского муниципального района;
- определение результативности деятельности МБУ ЦБС и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;
- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество условий предоставления услуг в сфере МБУ ЦБС, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере культуры;
- выявление соответствия представления информации о работе МБУ ЦБС на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- оценка полученных данных при расчете показателей независимой оценки качества оказания услуг МБУ ЦБС Прокопьевского района;
- формирование предложений по повышению качества работы филиалов МБУ ЦБС.

Независимая оценка качества работы (НОК) проводилась, **во-первых**, в отношении качества услуг, оказываемых МБУ ЦБС. **Во-вторых**, работы официального интернет-сайта вышеуказанного учреждения культуры.

Период проведения исследования: август-ноябрь 2019 года.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- разработка и утверждение формы опросных листов, анкет (*Приложение №1*);
- размещение на официальном сайте МБУ ЦБС <http://www.mucbsprokopregion.ru/> анкеты для оценки качества оказания услуг в интерактивной форме;
- информирование о проведении онлайн опроса;
- проведение добровольного анкетирования 607 респондентов – посетителей филиалов МБУ ЦБС - для выявления мнения потребителей о качестве условий оказания услуг;
- анализ информации на информационных стендах и сайте учреждения. Исследование интернет-сайта осуществлялось методом просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта;
- анализ заполненных онлайн анкет;
- составление отчета о результатах проведения независимой оценки качества работы МБУ ЦБС Прокопьевского муниципального района;
- разработка плана мероприятий по улучшению качества оказываемых услуг МБУ ЦБС на 2020 год.

В задачу проведения НОК входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг МБУ ЦБС Прокопьевского муниципального района, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

С целью изучения уровня удовлетворённости качеством предоставляемых МБУ ЦБС услуг и последующего их улучшения был проведён онлайн-опрос пользователей «Оценка уровня удовлетворённости качеством оказания услуг пользователей МБУ ЦБС Прокопьевского муниципального района» на официальном сайте учреждения.

Информирование о проведении онлайн опроса было возложено на сотрудников библиотек. А также было размещено сообщение в социальной сети в ВКонтакте на страницах групп: «Виртуальный читальный зал ПР» - https://vk.com/club121118427?w=wall-121118427_217%2Fall, «Яснополянская сельская модельная библиотека» - <https://vk.com/public94079364>, «Терентьевская сельская модельная библиотека» - <https://vk.com/public87725840>, где мы просили оценить качество работы учреждения, в котором пользователям оказывают информационно-библиотечные услуги. Проблем доступа к онлайн анкете не возникло, все филиалы имеют доступ к сети Интернет и предоставляют его для жителей района на бесплатной основе.

Жители района проявили активность в онлайн опросе. Анкетирование пользователей проводилось анонимно. Анкета, состояла из 13 обязательных вопросов, а также имелась возможность внести предложения по улучшению качества работы библиотеки. Результаты анкетирования были доступны любому желающему принявшему участие в анкетировании. В данном онлайн опросе приняло участие 607 человек.

По возрасту респонденты распределились следующим образом:

- 18-30 лет -181 человек (29,8%),
- 31-45 лет- 190 человек (31,3%),
- 46-55 лет -114 человек (18,8%),
- старше 55 лет -122 человека(20,1%).

Кроме этого 88 респондентов (14,5%) из 607 опрошенных респондентов отметили, что имеют установленную группу инвалидности или являются родителем ребенка – инвалида.

Анкетирование показало, что, активнее были респонденты Центральной районной библиотеки п. Школьный, Яснополянской сельской библиотеки-филиала №32, Трудармейской модельной библиотеки для детей и юношества - филиала №31, Терентьевской модельной сельской библиотеки - филиала №27 и Новосафоновской модельной сельской библиотеки - филиала №20.

Из 607 опрошенных респондентов, 182 респондента оставили свои предложения и пожелания по улучшению качества оказания услуг МБУ ЦБС. Прежде всего, респонденты отметили, что для комфортной работы в библиотеке им необходимо:

- 3,3 % респондентов отметили потребность в предоставлении доступа в интернет для читателей, в открытии зоны WiFi и в необходимости увеличение компьютерных рабочих мест для пользователей;
- 6,5 % отметили потребность в новой оргтехнике для библиотек;
- 27,5% респондентов отметили потребность в пополнение нового книжного фонда и периодических изданий;
- 1,6% отметили потребность в организации детского уголка в библиотеке, приобретении кресел-пуфов;
- 3,1% респондентов отметили потребность в необходимости проведения ремонта библиотек;
- 18,0 % респондентов оставили наилучшие пожелания, поблагодарили за помощь, доброжелательность, за хорошие интересные выставки и мероприятия, комфортные условия, а также высказали мнение, что их все устраивает и они довольны работой сотрудников библиотек района.

С целью улучшения деятельности Централизованная библиотечная система Прокопьевского муниципального района учтет все замечания респондентов.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества условий оказания услуг МБУ ЦБС.

При расчете количество получателей услуг, удовлетворенных качеством условий оказания услуг, рассчитывалась как сумма лиц, отметивших в анкете «Да, удовлетворен» и «Скорее, удовлетворен».

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Данный критерий оценивается по трем показателям:

-Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

- Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Проведен анализ официального сайта. Изучена и оценена информация, размещенная на официальном сайте МБУ ЦБС <http://www.mucbsprokopregion.ru/index.html> в сети «Интернет». Исследование информации об интернет-сайте осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта, с использованием внутренней навигационной системы сайта.

В связи с тем, что требования к размещению информации на информационных стендах в организации культуры не установлены, в настоящее время оценить параметр 1.1.1 невозможно.

Следовательно, показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» будет равен значению параметра показателя 1.1.2 (в расчёт принимаем только данные по размещению информации на официальном сайте). (Значимость показателя 30%)

1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование информационного объекта</i>	<i>Наличие, да/нет</i>
1.	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	да
2.	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	да
3.	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	да
4.	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты	да
5.	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	да
6.	сведения о видах предоставляемых услуг	да
7.	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	да
8.	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	да
9.	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	да
10.	информация о планируемых мероприятиях	да
11.	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	да
12.	информация, размещение и опубликование которой является обязательными в соответствии с законодательством РФ	да
13.	информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	да
14.	информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	да
15.	результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	да

16.	план по улучшению качества работы организации	да
-----	---	----

Информация о деятельности организации культуры и количество размещённых материалов на официальном сайте МБУ ЦБС в сети «Интернет» представлена полностью, и доля размещённых материалов составляет 100%.

Таким образом, по показателю **«Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»** учреждение набирает: 100 баллов

С учетом значимости показателя: $100,0 \times 30\% = 30$ баллов

По показателю 1.2. **«Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (значимость показателя 30 %)**

На сайте МБУ ЦБС размещены: номера телефонов, электронная почта руководящего состава и филиалов, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения), обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (на сайте имеется наличие анкеты для опроса граждан). В этом случае в соответствии с индикаторами параметров оценки за каждый способ дистанционного взаимодействия начисляется по 30 баллов.

При наличии и функционировании на официальном сайте организации 4 и более дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг по данному показателю присваивается 100 баллов.

Таким образом, поскольку на сайте МБУ ЦБС представлено 4 дистанционных способов обратной связи, по показателю **«Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»** учреждение набирает 100 баллов.

С учетом значимости показателя: $100 \times 30\% = 30$ баллов.

Показатель 1.3. **«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (значимость показателя 40%)**

Данный показатель был рассчитан, основываясь на результаты опроса мнения получателей услуг проведённого анкетирования. В онлайн-опросе на сайте МБУ ЦБС приняло участие 607 респондентов. Из них на вопрос анкеты об удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещениях организации «Да, удовлетворён» отметило 499 респондентов, «Скорее, удовлетворён» – 108 респондентов.

Удовлетворены ли вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности нашего учреждения, размещённой на информационных стендах? <i>Варианты ответов</i>	Число респондентов	
	чел.	%
Да, удовлетворён	499	82,2%
Скорее, удовлетворён	108	17,8%
Скорее, не удовлетворён	0	0%
Нет, не удовлетворён	0	0%

Всего	607	100%
--------------	------------	-------------

На вопрос анкеты об удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте МБУ ЦБС «Да, удовлетворён» ответил 461 респондент, «Скорее, удовлетворён» – 136 респондентов.

Удовлетворены ли вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности нашего учреждения, размещённой на официальном сайте нашего учреждения http://www.mucbsprokopregion.ru/ <i>Варианты ответов</i>	Число респондентов	
	чел.	%
Да, удовлетворён	461	75,9%
Скорее, удовлетворён	136	22,4%
Скорее, не удовлетворён	8	1,3%
Нет, не удовлетворён	2	0,3%
Всего	607	100%

Проведя расчёт значений параметров 1.3.1 и 1.3.2 было выведено значение показателя 1.3. По показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ЦБС набирает 99,2 балла.

С учетом значимости показателя: $99,2 \times 40\% = 39,7$ балла

Итого по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»: $30+30+39,7=99,7$ баллов

Значимость показателей равна соответственно 30% (П_{1.1}), 30% (П_{1.2}), 40% (П_{1.3}).

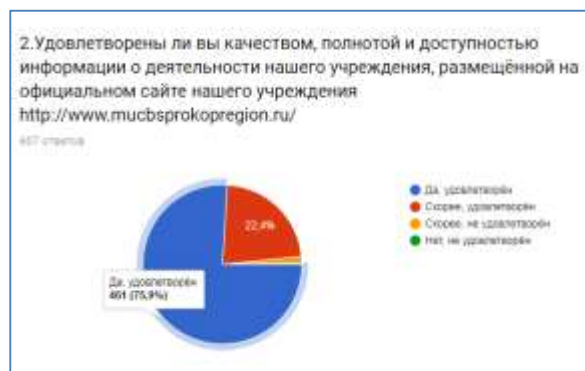
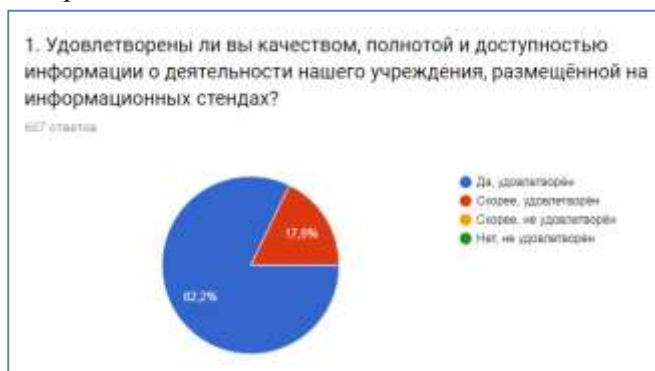
В показателях МБУ ЦБС: П_{1.1}. =30, П_{1.2}. =30, П_{1.3}. =39,7.

$$K_1 = 0,3 \times 30 + 0,3 \times 30 + 0,4 \times 39,7 = 9 + 9 + 15,9 = 33,9 \approx 34 \text{ балла.}$$

Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации культуры МБУ ЦБС Прокопьевского района

По первому критерию оценки отмечается, что на информационных стендах и на сайте МБУ ЦБС размещена вся требуемая информация об организации культуры. При этом отмечается высокий уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте, так более 98,0% получателей услуг, кто обращался за информацией в библиотеки района, нашли требуемую информацию, что отражено в анкетах.

Доля получателей услуг, обратившихся за информацией об учреждении, представлена на диаграммах:



Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Данный критерий оценивается по двум показателям:

- Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;
- Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг». При наличии 3 и более комфортных условий по данному показателю присваивается 100 баллов.

Санитарное состояние помещений организации хорошее, в помещении библиотек чисто, имеется в доступности питьевая вода, наличие и понятность навигации внутри организации, имеется возможность получение услуги по телефону, при личном посещении, или посредством почтовой или электронной связи с использованием сети «Интернет» на сайте организации. Муниципальные услуги МБУ ЦБС Прокопьевского муниципального района предоставляются на безвозмездной основе. Кроме того доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных осуществляется в режиме «запрос ответ», что позволяет избежать очередности в библиотеках.

Таким образом, поскольку в МБУ ЦБС представлено 4 комфортных условий по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» МБУ ЦБС по показателю 2.1. набирает: 100 баллов

С учетом значимости показателя: $100 \times 50\% = 50$ баллов

Показатель 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (значимость показателя 50%)

Данный показатель был рассчитан, основываясь на данные проведенного анкетирования. На вопрос анкеты об удовлетворённости комфортностью условий предоставления услуг в помещениях организации «Отлично, все устраивает» отметило 387 респондентов, «В целом хорошо» – 205 респондентов.

Оцените уровень комфортности условия предоставления услуг в библиотеке своего населённого пункта <i>Варианты ответов</i>	Число респондентов	
	чел.	%
Отлично, все устраивает	387	63,8%
В целом хорошо	205	33,8%
Удовлетворительно, незначительные недостатки	15	2,5%
Плохо, много недостатков	0	0 %
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0%
Всего	607	100%

Анализ полученных данных показал: из 607 опрошенных респондентов, чувствуют себя комфортно в библиотеке своего населённого пункта большинство - 592 респондента, что составляет, 97,5%. Лишь 15 (2,5%) респондентов отметили незначительные недостатки по условиям пребывания в библиотеке.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» МБУ ЦБС набирает 97,5 балла.

С учетом значимости показателя: $97,5 \times 50\% = 48,8 \approx 49,0$ баллов
Результаты опроса пользователей услуг представлены на диаграмме:



Итого по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»: $50 + 49,0 = 99,0$ баллов

Значимость показателей равна соответственно 50% (П_{2.1.}), 50% (П_{2.3.}).

В показателях МБУ ЦБС: П_{2.1.} = 50, П_{2.3.} = 49.

$$K_2 = 0,3 \times 50 + 0,3 \times 49 = 15 + 14,7 = 29,7 \approx 30 \text{ баллов.}$$

Вывод по данному критерию: в результате проведенного исследования установлен довольно высокий уровень комфортности условий предоставления услуг. Итак, значение критерия «Комфортность условий предоставления услуг» МБУ ЦБС Прокопьевского района равно 30,0 баллам.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

В рамках показателя 3.1. «Оборудование территории и помещений с учётом доступности для инвалидов», (значимость показателя 30%), библиотеки МБУ ЦБС работают с инвалидами в общей массе посетителей, поэтому определённые организационно-регламентирующие документы, регулирующие вопросы обслуживания инвалидов, не оформлены. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа к услугам МБУ ЦБС инвалидов на входе в здание во всех библиотеках Прокопьевского района, в соответствии с требованиями СП 30-01-2001 «Доступность здания и сооружения для маломобильного населения», установлена кнопка вызова персонала. В Трудармейской модельной библиотеке для детей и юношества установлен пандус. Для удобства людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению на лестницах, ведущих в библиотеки, наклеены отражающие ярко жёлтые полосы.

По показателю 3.1. «Оборудование территории и помещений с учётом доступности для инвалидов» МБУ ЦБС набирает 0 баллов.

С учетом значимости показателя: $0 \times 30\% = 0$ баллов

В рамках показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в филиалах ЦБС нет: дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); на официальном сайте организации нет версии для инвалидов по зрению.

Для обслуживания слепых и слабовидящих в Яснополянскую сельскую библиотеку-филиал №32 приобретены четыре книги с рельефноточечным шрифтом (брайлевский шрифт). Кроме этого имеются возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. Библиотекари ЦБС проводят различные мероприятия для обслуживания на дому людей с ограниченными возможностями здоровья – это акции-поздравления с различными праздниками, мастер-классы по изготовлению открыток, обучению вязанию и вышиванию, консультации по Порталу Госуслуг. Не забывают и о книгоношестве.

По показателю 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» МБУ ЦБС набирает 20 баллов.

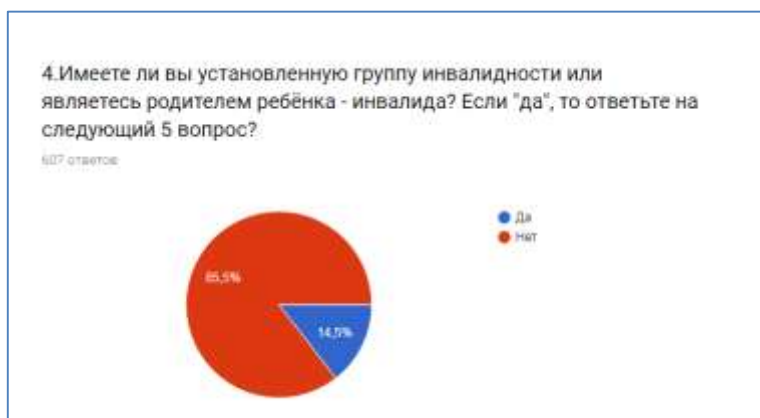
С учетом значимости показателя: $20 \times 40\% = 8$ баллов

Показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)», (значимость показателя 30%).

Оценки, полученные МБУ ЦБС по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения. 88 респондентов (14,5%) из 607 опрошенных респондентов отметили, что имеют установленную группу инвалидности или являются родителем ребёнка – инвалида.

Имеете ли вы установленную группу инвалидности или являетесь родителем ребёнка - инвалида? Если да то ответьте на следующий вопрос?	Число респондентов	
	чел.	%
<i>Варианты ответов.</i>		
Да	88	14,5%
Нет	519	85,5%
Всего	607	100%

Результаты опроса пользователей услуг представлены на диаграмме:

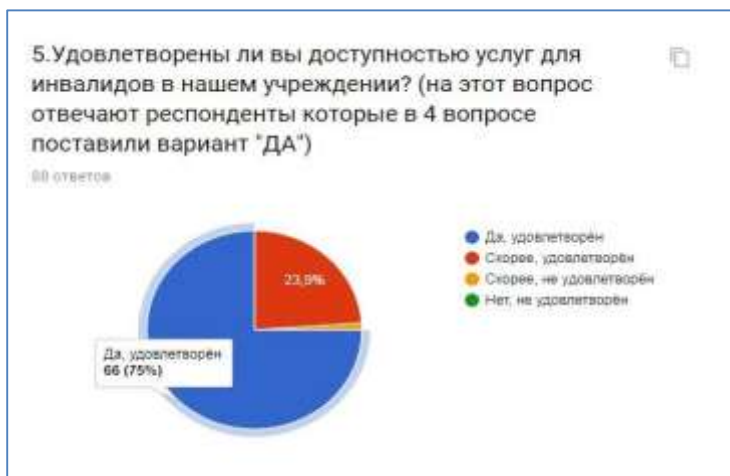


На вопрос анкеты об удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов «да, удовлетворён» отметило 66 респондентов, «скорее, удовлетворён» – 21 респондент, и лишь один респондент выразил мнение «скорее, не удовлетворен» из 88 опрошенных респондентов-инвалидов.

Удовлетворены ли вы доступностью услуг для инвалидов в нашем учреждении?	Число респондентов	
	чел.	%
<i>Варианты ответов</i>		
Да, удовлетворён	66	75,0%

Скорее, удовлетворён	21	23,9%
Скорее, не удовлетворён	1	1,1%
Нет, не удовлетворён	0	0%
Всего	88	100%

Результаты опроса пользователей услуг представлены на диаграмме:



По показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)» ЦБС набирает 98,9 балла.

С учетом значимости показателя: $98,9 \times 30\% = 29,7 \approx 30$ баллов

Значимость показателей равна соответственно 30% (П_{3.1}), 40% (П_{3.2}), 30% (П_{3.3}).

Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов»: 0+8+30 =38 баллам.

В показателях ЦБС: П_{3.1}. =0, П_{3.2}. =8, П_{3.3}. =30.

$$K_3 = 0,3 \times 0 + 0,4 \times 8 + 0,3 \times 30 = 0 + 3,2 + 9 = 12,2 \text{ балла.}$$

Итак, значение критерия «Доступность услуг для инвалидов» МБУ ЦБС Прокопьевского района равно 12,2 балла.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Данные были рассчитаны, основываясь на результаты проведённого анкетирования.

На вопрос анкеты «Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников нашей организации, обеспечивающих первичный контакт с вами и ваше информирование» (значимость показателя 40%) - «Да, удовлетворён» отметил 531 респондент, «Скорее, удовлетворён» – 76 респондентов.

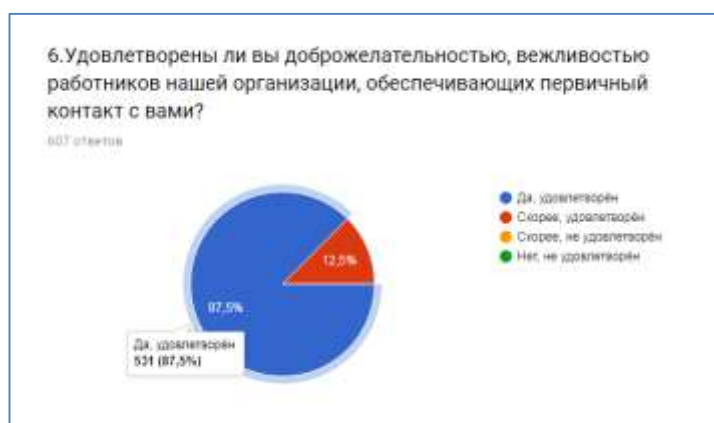
Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников нашей организации, обеспечивающих первичный контакт с вами и ваше информирование	Число респондентов	
	чел.	%
<i>Варианты ответов</i>		
Да, удовлетворён	531	87,5%
Скорее, удовлетворён	76	12,5%
Скорее, не удовлетворён	0	0%
Нет, не удовлетворён	0	0%
Всего	607	100%

100% участников анкетирования отметили, что персонал библиотеки доброжелателен, вежлив и компетентен, все библиотеки оказывают консультационные услуги. Сервис в целом отмечен хорошо.

По показателю 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» ЦБС набирает 100 баллов.

С учетом значимости показателя: $100 \times 40\% = 40$ баллов

Результаты опроса пользователей услуг представлены на диаграмме:



На вопрос анкеты «Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников нашей организации, обеспечивающих непосредственное оказание вам услуги» (значимость показателя 40%) - «Да, удовлетворён» отметило 529 респондентов, «Скорее, удовлетворён» – 78 респондентов.

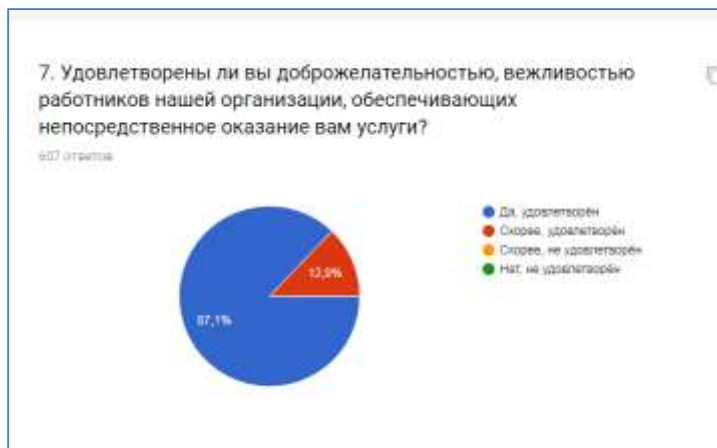
<i>Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников нашей организации, обеспечивающих непосредственное оказание вам услуги?</i>	Число респондентов	
	чел.	%
<i>Варианты ответов</i>		
Да, удовлетворён	529	87,1%
Скорее, удовлетворён	78	12,9%
Скорее, не удовлетворён	0	0%
Нет, не удовлетворён	0	0%
Всего	607	100%

Анализ ответов респондентов на вопрос показал, что «Да, удовлетворён». «Скорее, удовлетворён» - указали 100% опрошенных респондентов. Сегодня в основном, сотрудник библиотеки, не смотря на введение электронных поисковых систем, все ещё является главным помощником и посредником в поиске для всех категорий пользователей. Все более увеличивается роль библиотекаря как проводника, тьютора.

По показателю 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)» МБУ ЦБС набирает 100 баллов.

С учетом значимости показателя: $100 \times 40\% = 40$ баллов

Результаты опроса пользователей услуг представлены на диаграмме:



На вопрос анкеты «Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников нашей организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия» - «Да, удовлетворён» отметило 518 респондентов, «Скорее, удовлетворён» –89 респондентов.

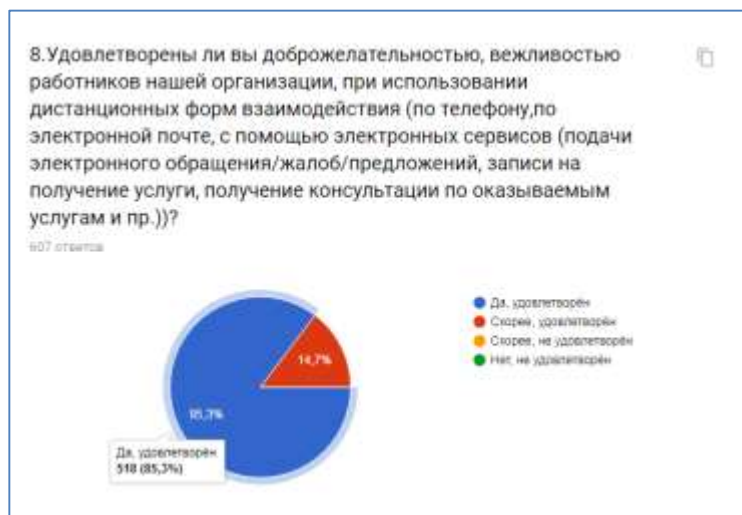
Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников нашей организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?	Число респондентов	
	чел.	%
Да, удовлетворён	518	85,3%
Скорее, удовлетворён	89	14,7%
Скорее, не удовлетворён	0	0%
Нет, не удовлетворён	0	0%
Всего	607	100%

Результаты опроса показали, что 85,3% опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников нашей организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия. «Скорее, удовлетворены» оценили 14,7% респондентов.

Таким образом, на сегодняшний день требования к компетенциям персонала библиотеки значительно расширяются. Почти все специалисты библиотек имеют опыт работы, соблюдают профессиональную этику. По показателю 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)» МБУ ЦБС набирает 100 баллов.

С учетом значимости показателя: $100 \times 20\% = 20$ баллов

Результаты опроса пользователей услуг представлены на диаграмме:



Итого по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» 40+40+20 = 100 баллов.

Значимость показателей равна соответственно 40% (П_{4.1}), 40% (П_{4.2}), 20% (П_{4.3}).

В показателях ЦБС: П_{4.1.}=40; П_{4.2.}=40; П_{4.3.}=20.

$$K_4 = 0,4 \times 40 + 0,4 \times 40 + 0,2 \times 20 = 16 + 16 + 4 = 36 \text{ баллов.}$$

Итак, значение критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» МБУ ЦБС Прокопьевского района равно 36 баллам.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»

Данные были рассчитаны, основываясь на данные проведённого анкетирования. На вопрос анкеты «Готовы ли вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» - «Да, порекомендую» отметило - 478 респондентов, «Скорее порекомендую» – 129 респондентов.

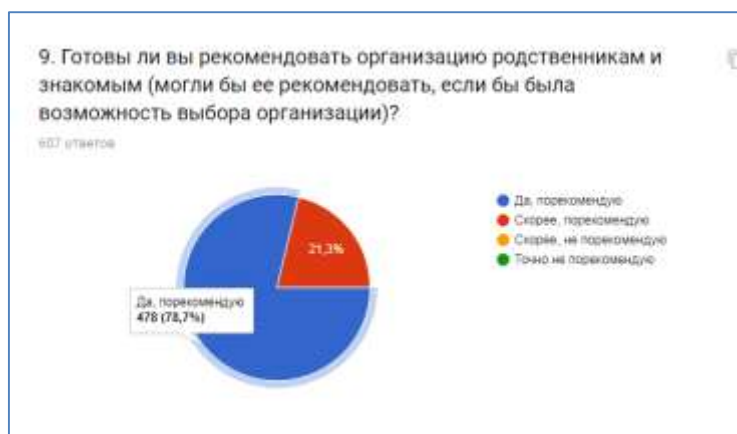
Готовы ли вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	Число респондентов	
	чел.	%
<i>Варианты ответов</i>		
Да, порекомендую	478	78,7%
Скорее, порекомендую	129	21,3%
Скорее, не порекомендую	0	0%
Точно не порекомендую	0	0%
Всего	607	100%

Как видно из 607 ответов опрошенных респондентов, 100% респондентов порекомендуют знакомым и родственникам посетить библиотеку. Прекрасно, что так востребована библиотека и библиотекарь, но полученные данные наглядно говорят и о том, что библиотекам есть над чем работать в плане предоставления читателям более полной информации по рекламе библиотечных услуг, о проводимых мероприятиях, как планировать дальнейшую работу по пропаганде справочного аппарата.

По показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (значимость показателя 30%): МБУ ЦБС набирает 100 баллов.

С учетом значимости показателя: $100 \times 30\% = 30$ баллов

Результаты опроса пользователей услуг представлены на диаграмме:



На вопрос анкеты «Насколько Вас в целом устраивает график работы библиотеки» - «Отлично, очень хорошо» - отметило 428 респондентов, «В целом хорошо» – 170 респондентов.

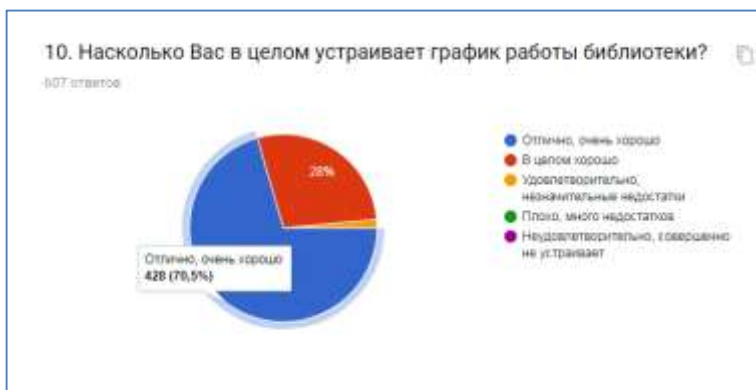
Насколько Вас в целом устраивает график работы библиотеки?	Число респондентов	
	чел.	%
<i>Варианты ответов</i>		
Отлично, очень хорошо	428	70,5%
В целом хорошо	170	28%
Удовлетворительно, незначительные недостатки	9	1,5%
Плохо, много недостатков	0	0%
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0%
Всего	607	100%

Судя по анализу, удовлетворены графиком работы учреждения полностью – 428 респондентов, что составляет 70,5%, 28% респондентов оценили график работы библиотеки «в целом как хорошо» из 607 опрошенных респондентов. Лишь 1,5% респондентов оценили график работы библиотеки «удовлетворительно, незначительные недостатки».

По показателю 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (значимость показателя 20%): МБУ ЦБС набирает 98,5 балла.

С учетом значимости показателя: $98,5 \times 20\% = 19,7$ баллов

Результаты опроса пользователей услуг представлены на диаграмме:



На вопрос анкеты «Удовлетворены ли вы в целом условиями оказания услуг в нашей организации» - «Полностью удовлетворён» отметило 450 респондентов, «Скорее, удовлетворён» – 154 респондента.

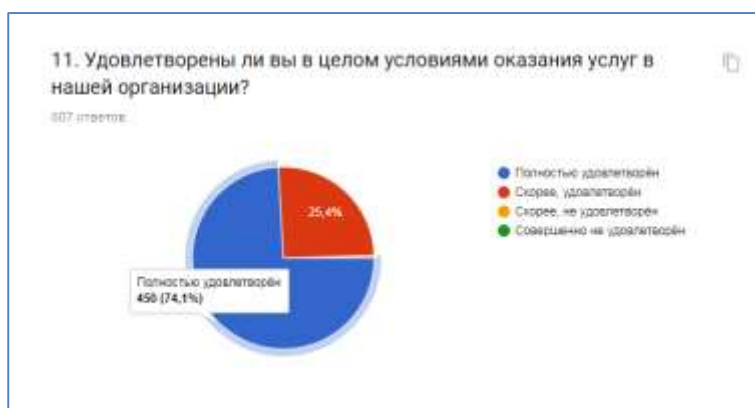
Удовлетворены ли вы в целом условиями оказания услуг в нашей организации?? <i>Варианты ответов</i>	Число респондентов	
	чел.	%
Полностью удовлетворён	450	74,1%
Скорее, удовлетворён	154	25,4%
Скорее, не удовлетворён	3	0,5%
Совершенно не удовлетворён	0	0%
Всего	607	100%

Анализ ответов показал, что 74,1% респондентов принявших участие в анкетировании полностью удовлетворены оказанными услугами, 25,4% скорее удовлетворены, а вот 3 респондента, что составляет 0,5% из числа опрошенных при анкетировании остались не довольны оказанием услуги.

По показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (значимость показателя 50%): МБУ ЦБС набирает 99,5 балла.

С учетом значимости показателя: $99,5 \times 50\% = 49,8$ баллов

Результаты опроса пользователей услуг представлены на диаграмме:



Итого по критерию «Удовлетворённость условиями оказания услуг»: $30+19,7+49,8 = 99,5$ баллов.

Значимость показателей равна соответственно 30% (П_{5.1}), 20% (П_{5.2}), 50% (П_{5.3}).

В показателях ЦБС: П_{5.1.}=30; П_{5.2.}=19,7; П_{5.3.}=49,8.

$$K_5 = 0,3 \times 30 + 0,2 \times 19,7 + 0,5 \times 49,8 = 9 + 3,94 + 24,9 = 37,84 \approx 38,0 \text{ баллов.}$$

Итак, значение критерия «Удовлетворённость условиями оказания услуг» МБУ ЦБС Прокопьевского района равно 38 баллам.

Итоговое значение результатов НОК МБУ ЦБС Прокопьевского муниципального района за 2019 год по совокупности критериев вычисляется по формуле $S_n = (k_1 + k_2 + k_3 + k_4 + k_5)/5$

По показателям пяти критериев МБУ ЦБС составляет: $(34 + 30 + 12,2 + 36 + 38)/5$ равно $30,04 \approx 30$ баллам.

На основании анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг и путём анализа информации, размещённой на официальном сайте, были подведены результаты НОК МБУ ЦБС Прокопьевского муниципального района за 2019 год. Таким образом, анализ данных анкетного онлайн опроса получателей услуг позволил сделать следующие выводы, в целом показатели качества оказываемых услуг находятся на высоком уровне.

Результаты онлайн опроса будут использованы в дальнейшей работе по повышению качества библиотечно-информационного обслуживания и созданию еще более комфортных условий для работы читателей с учетом их индивидуальных потребностей и запросов. Предложения по результатам исследования будут включены в план мероприятий МБУ «ЦБС Прокопьевского муниципального района» по улучшению качества работы.