

**ООО Институт управления и социального проектирования
«Информ-проект»**

454084, Россия, г. Челябинск, ул. Каслинская, д. 21^Б - 167

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ
по результатам независимой оценки
качества услуг

Муниципальное казенное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система»

г. Озерск

Руководитель исследования:
директор Института «Информ-проект»,
доктор культурологии, канд. пед. наук,
Синецкий Сергей Борисович

« ____ » _____ 2016 г.

Челябинск, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

1.Методика исследования.....	3
1.1. Программно-тематические положения методики независимой оценки.....	3
1.2. Общие методические основы независимой оценки качества работы.....	5
1.3. Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы.....	8
1.4.Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы.....	11
2.Анализ результатов независимой оценки качества.....	17
2.1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг.....	17
2.2. Информационно-сервисное направление: анализ подачи информации в Интернет-пространстве.....	23
2.3.Общие выводы по итогам исследования.....	28
3.Приложения.....	29
Приложение №1. . Общий расчет результатов исследования...	29

1. МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

- Программно-тематические положения методики независимой оценки МКУК «ЦБС»
- Общие методические основы независимой оценки качества работы МКУК «ЦБС»
- Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы МКУК «ЦБС»
- Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы МКУК «ЦБС»

1.1. Программно-тематические положения методики независимой оценки качества работы

Основные положения настоящей методики ориентированы на оценку качества услуг, предоставляемых МКУК «ЦБС» получателям данных услуг (населению), с последующим определением их рейтинга на основании системы показателей эффективности работы.

Цель – на основе изложенных в данной методике показателей, оценить систему оказания услуг (по различным направлениям) для выявления комплекса проблем и повышения качества работы библиотек.

Нормативная база проведения независимой оценки основывается на Указе Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2168 «О внесении изменений в показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 г. № 288».

Для реализации поставленной цели в данной работе используются следующие понятия и категории:

- *Качество услуг* – совокупность характеристик, обеспечивающих эффективный процесс и высокие результаты работы библиотечной системы по удовлетворению запросов потребителей данной сферы (выражено в уровневой системе оценки).

- *Система оценки качества услуг* – процедура соотнесения предъявляемых требований к учреждению (уровень личностных ожиданий) – с реально оказываемыми услугами (уровень реального личностного восприятия), выраженная через многофакторную оценку работы библиотек (по обозначенным критериям качества).

- *Направления оценки качества:*

- *Изучение мнения получателей услуг* или *аудиторное* направление – оценка конкретных параметров работы со стороны аудитории/посетителей – фиксация удовлетворенности условиями и качеством работы учреждения;

- *информационно-сервисное* – опосредованные формы контактов учреждения с аудиторией, реализуемые посредством информации, размещенной в Интернет-пространстве. Данное направление реализуется через изучение двух видов информационных источников:

- наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;

- наличие информации на официальном сайте учреждения.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в данной методике будет осуществляться по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

При обосновании общей логики исследовательских работ, конкретных показателей оценки работы, а также балльных значений и формул расчета – положения методики базируются на *Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры* – разработанных в целях реализации статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», и пункта 4(1) плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р.

Для проведения независимой оценки в настоящей методике используются показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

1.2. Общие методические основы независимой оценки качества работы

При проведении независимой оценки качества оказания услуг будет использоваться общедоступная информация об организации, размещаемая в форме открытых данных (Интернет-ресурсы), а также результаты социологического опроса, проведенного среди получателей услуг – посетителей.

Общие показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг, изложены в таблице. Общие показатели задают критерии оценки по универсальным, функционально-техническим направлениям работы учреждения и имеют числовой аналог, выраженный в баллах.

Показатель	Единица измерения
Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов
Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов
Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов
Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов
Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов
Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов

Информационно-сервисное направление

Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры

Пункт	Показатель	Единица измерения
<i>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</i>		
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры,	от 0 до 5 баллов

	место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	
<i>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>		
2.1.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов
2.2.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов
2.3.	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов
<i>3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</i>		
3.1.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные	от 0 до 7 баллов

	телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	
<i>4. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>		
4.1.	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов

Дополнительным направлением работы в информационно-сервисном направлении станет изучение уровня открытости и доступности информации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru). По данному направлению оценка будет строиться на учете следующих показателей:

- общая информация об учреждении;
- информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Таким образом, настоящая методика ориентирована на методы оценки качества услуг, предполагающие: оценка качества работы по каждому заданному показателю; оценка качества работы по каждому классу показателей; оценка качества работы по отдельному направлению (аудиторное и информационно-сервисное).

1.3. Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы

Расчет числовых значений показателей в соответствии с разработанными рекомендациями будет производиться по двум направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в методических рекомендациях: уровень открытости и доступности информации (*информационно-сервисное направление*), уровень удовлетворенности качеством оказания услуг (*аудиторное направление*).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг организации (N_i), определяется по формуле:

$$N_i = N_i^{\text{откр}} + N_i^{\text{удовл}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр}}$ – уровень открытости и доступности информации для организации;

$N_i^{\text{удовл}}$ – уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией.

Уровень открытости и доступности информации для организации культуры определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр}} = N_i^{\text{откр_сайт}} + N_i^{\text{откр_ГМУ}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр_сайт}}$ – уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры;

$N_i^{\text{откр_ГМУ}}$ – уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

2.1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры ($N_i^{\text{откр_сайт}}$) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

P – степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры;

Z – уровень значимости информационного объекта, размещенного на

официальном сайте организации культуры.

2.2. Степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры, определяется по формуле:

$$P_{ik} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден} \\ 0,5, & \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры будет осуществляться с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

"1" – информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

"0,5" – информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети Интернет, число переходов от 3 до 10;

"0" – информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

3. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ($N_i^{\text{откр_ГМУ}}$) будет определяться по формуле:

$$N_i^{\text{откр_ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где}$$

P_{is} – степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z_{is} – уровень значимости информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \end{cases}$$

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры ($N_i^{\text{удовл}}$), определяется по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \frac{1}{P} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}, \text{ где:}$$

P – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры;

J – количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры;

m – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры, сформированная получателем услуг по критерию.

В ходе анализа показателей оценки по аудиторному и информационно-сервисному направлению, будет сформирована уровневая структура успешности работы учреждения: 1 уровень – критический (доминирование низких показателей); 2 уровень – нейтральный (удовлетворительные оценки по заданным показателям, средние значения); 3 уровень – положительный (доминирование высоких показателей); 4 уровень – лидирующий (исключительно высокие показатели). Сопоставление уровней, определяемых по аудиторному и информационно-сервисному направлениям, позволит выделить четыре интегрированных типа учреждений, к которому и можно будет отнести конкретный МКУК «ЦБС»: *тип критического функционирования* – демонстрация низких показателей по двум направлениям работы (негативная оценка пользователями, низкие баллы оценки сайта); *тип односторонне-эффективной представленности* – демонстрация высоких значений по одному из направлений, при невысоких показателях по второму; *тип умеренно-сбалансированного функционирования* – демонстрация средних (достаточных) значений по двум направлениям работы; *лидирующий тип эффективного функционирования* – демонстрация высоких значений по двум направлениям работы.

1.4. Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы

В заключительном разделе настоящей методики представлены примеры конкретных инструментов, на основе которых была реализована независимая оценка – анкета получателя услуг и бланк фиксации представленности необходимой информации на Интернет-ресурсах (бланк контент-анализа сайта).

Анкета посетителя библиотеки

*Просим Вас уделить время для ответа на вопросы, отражающие отношение к работе библиотек **Озерска**. Нам очень важно Ваше мнение, оно поможет сделать процесс взаимодействия учреждения с читателями эффективным, даст возможность оценить сильные и слабые стороны работы, улучшить условия и сервис в соответствии с Вашими пожеланиями! Заполнить анкету нетрудно: после вопросов приведены возможные ответы, выберите из них тот, который наиболее полно отражает Вашу точку зрения (**обведите в кружок цифру ответа**), или напишите свой ответ на специально отведенном месте.
Заранее благодарим Вас за участие в исследовании!*

1. Какие причины влияют на Ваше решение посетить библиотеку:

1. любовь к чтению, удовлетворение личного интереса;
2. в основном, необходимость посещения связана с работой/учебой;
3. в библиотеке есть возможность найти специальную литературу и источники, помогающие ориентироваться в важных правовых, экономических и иных вопросах;
4. в библиотеке, помимо читательских запросов, много дополнительных возможностей для проведения досуга (культурные акции, события, встречи с интересными людьми);
5. нет точной причины, просто привычка посещать библиотеку;
6. другое (укажите) _____

2. Как бы Вы могли оценить уровень комфортности пребывания в библиотеке, устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений:

1. полностью устраивают, соответствуют всем представлениям о комфорте
2. в целом, устраивают, выгодно отличаются от аналогичных учреждений
3. уровень комфорта достаточно средний, но не критичный
4. уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании
5. не задумываюсь о комфортности пребывания
6. уровень комфортности ниже нормы, не отвечает требованиям элементарного удобства

3. Устраивает ли Вас ее расположение, возможность добраться до библиотеки пешком или на транспорте:

1. полностью устраивает, удобное как для транспортной, так и для пешей доступности
2. в целом, устраивает, не вызывает особых проблем
3. расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения
4. расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант
5. совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте
6. затрудняюсь ответить

4. Могли бы Вы высказать свое мнение о графике работы библиотеки:

1. удобный график, позволяющий бывать в ней в любое, удобное время
2. график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы библиотеки

3. график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой
4. считаю, что график работы нуждается в корректировке
5. не устраивает время открытия/закрытия организации
6. довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя
7. меня совершенно не устраивает время работы библиотеки
8. затрудняюсь ответить

5. Какими услугами библиотеки Вы чаще всего пользуетесь:

1. помощь в поиске, подборе литературы
2. выдача литературы для занятий в читальном зале
3. оформление литературы для занятий на дому
4. возможность предварительного заказа литературы, тематические подборки литературы
5. доступ к Интернет-ресурсам библиотеки/ иных библиотек
6. в целом, использование Интернета
7. консультирование работниками библиотеки по самым разным вопросам
8. доступ к правовым информационным системам
9. ксерокопирование литературы

6. Библиотека оказывает платные услуги, связанные с ксерокопированием литературы, заказом книг в других библиотеках, информированием о возврате нужной книги или возможности отложить книгу. Дайте свою обобщенную оценку этим услугам – обведите цифру в таблице

0 <i>очень плохое</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9 <i>очень хорошее</i>
---------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------------------------------

7. Библиотека предоставляет возможности использования различных электронных сервисов (рассылка смс-сообщений, использование мобильных устройств). Устраивают ли Вас данные услуги:

1. полностью устраивает
2. в целом, устраивает
3. есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем
4. неудобные способы получения информации
5. очень низкий уровень

8. Как бы Вы оценили простоту и удобство использования электронного каталога библиотеки:

1. работа с электронным каталогом – проста и удобна, позволяет справиться любому пользователю
2. не вполне проста и удобна, но при желании пользователь может ее освоить
3. освоить электронный каталог можно при помощи консультанта, самостоятельно вряд ли справишься
4. испытываю трудности при использовании электронного каталога даже при помощи консультанта
6. мне очень сложно работать с электронным каталогом
7. совершенно невозможно использовать электронный каталог, он неудобно устроен и значительно усложнен;
8. не использую электронный каталог, а потому не могу оценить.

9. Выскажите, пожалуйста, Ваше мнение о комплектации фондов библиотеки, наличии литературы и ее качестве:

1. достаточно полные, дают возможность найти необходимую литературу, часто обновляются (много современных источников);
2. в целом, нет особых претензий к наличию источников, в том числе и современных;
3. недостаточно укомплектован – очень редко удается найти нужную литературу, тем более, новинки;
4. фонды практически не обновляются;

5. явные проблемы с наличием литературы, ее качеством и обновлением;
6. затрудняюсь ответить, не слишком часто обращаюсь в библиотеку;

10. Если говорить обобщенно о качестве работы библиотеки, какую бы оценку Вы дали, как бы оценили уровень оказания услуг:

1. очень высокий уровень, работа осуществляется качественно и профессионально
2. уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений
3. качество работы находится на среднем, но не критичном уровне
4. работа библиотеки нуждается в совершенствовании, пока не обеспечено необходимое качество услуг
5. весьма низкий уровень качественной организации работы
6. не могу оценить, затрудняюсь ответить

11. Оцените, пожалуйста, наличие в библиотеке информации о новых изданиях, поступлениях

0 <i>на низком уровне</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 <i>на высоком уровне</i>
-------------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	---------------------------------------

12. Существует такое понятие, как культура общения. Другими словами – компетентность, доброжелательность и вежливость персонала в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала данного учреждения:

1. персонал библиотеки – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах
2. культура общения с посетителями в библиотеке на достаточном уровне у большинства сотрудников
3. культура общения с посетителями на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников
4. культура общения с посетителями на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников
5. средний, но не критичный уровень компетентности и доброжелательности
6. в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями
7. уровень взаимодействия критический: персонал библиотеки не отличается компетентностью и культурой общения
8. затрудняюсь ответить

13. Как бы Вы оценили работу персонала библиотеки по следующим позициям:

Вариант ответа	Высокий уровень	Недостаточно высокий уровень
- компетентность, профессионализм	1	2
- доброжелательность, вежливость	3	4
- современность, креативность	5	6
- оперативность в выполнении читательских запросов	7	8

В заключении сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

14. Ваш пол:

1. мужской
2. женский

15. Ваш возраст:

1. до 18 лет;
2. 19-22;
3. 23-30;
4. 31-40;
5. 41-50;
6. 51-60;
7. 61-70;
8. старше 70.

16. Ваше образование:

1. высшее;
2. неоконченное высшее (студент вуза);
3. среднее;
4. средне-специальное;
5. начальное.

17. Как часто Вы бываете в библиотеке:

1. еженедельно;
2. несколько раз в месяц;
3. несколько раз в полгода;
4. раз в полгода;
5. раз в год;
6. реже, чем раз в год.

18. Читательский стаж

(в данном учреждении):

1. менее года;
2. 1-2 года;
3. 3-5 лет;
4. 5-10 лет;
5. более 10 лет.

Протокол анализа сайта**МКУК «Централизованная библиотечная система» г. Озерска**

Открытость и доступность информации					
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информац. объекта (Z_{ik})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})	Общий балл	P_{ik} × Z_{ik}
- полное и сокращенное наименование организации культуры	1	3,5	1	4	1
- место нахождения	1		1		1
- почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты	0,5		1		0,5
- структура организации культуры	1		1		1
- сведения об учредителе, учредительные документы	0		0		0
Открытость и доступность информации					
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ik})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})	Общий балл	P_{ik} × Z_{ik}
- общая информация об учреждении	1	1	1	1	1
- информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1		0		0
- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	0		0		0
- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	0		0		0
- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	0		0		0
- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	0		0		0
- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	0		0		0
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ik})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})	Общий балл	P_{ik} × Z_{ik}
- перечень услуг, предоставляемых организацией.	1	3	1	4	1
- ограничения по ассортименту услуг	0		0		0
- ограничения по потребителям услуг	0		0		0
- дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры	1		1		1
- услуги, предоставляемые на платной основе	0,5		1		1
- стоимость услуг	0,5		1		1
- предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0		0		0

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ик})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ик})	Общий балл	P_{ик} × Z_{ик}
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	4,5		3	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5				0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5		1		0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5		1		0,5
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		1		1
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	0		0		0
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ик})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ик})	Общий балл	P_{ик} × Z_{ик}
- электронный билет организации культуры/электронный каталог/	1	2	1	2	1
- он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1		1		1
- электронная очередь/электронная запись в учреждение	0		0		0
- виртуальные экскурсии по организации культуры	0		0		0
Коммуникативные показатели					
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ик})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ик})	Общий балл	P_{ик} × Z_{ик}
- информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	4	1	4	1
- состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1		1		1
- режим, график работы организации культуры	1		1		1
- телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1		1		1
- раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	0		0		0
- онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	0		0		0
Удовлетворенность качеством оказания услуг					
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ик})	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ик})	Общий балл	P_{ик} × Z_{ик}
- ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	0	0	0	0	0

- ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	0		0		0
- информационные сообщения о проведении независимой оценки	0		0		0
- порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	0		0		0
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	0		0		0
- предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	0		0		0
ИТОГО:	18 (из 40 возможных)		17,5 (из 43 возможных)		
Итоговый уровень открытости сайта ($\sum P_{ik} \cdot Z_{ik}$)					18

**Оценка уровня открытости и доступности информации
МКУК «Централизованная библиотечная система» г. Озерска на
Официальном сайте для размещения
информации о государственных и муниципальных учреждениях
www.bus.gov.ru**

Наименование информационного объекта (требования)	Значимость информац. объекта (Z_{ik})	Поисковая доступность информац. объекта (P_{ik})	$P_{is} \times Z_{is}$
Общая информация об учреждении;	1	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	0	0	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1	1
Уровень открытости и доступности информации на сайте www.bus.gov.ru ($\sum P_{is} \times Z_{is}$)		6	

2. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

2.1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг

Начальным звеном в изучении социокультурных запросов и потребностей населения является анкетирование посетителей библиотеки с целью выявления мнений как о возможностях удовлетворения информационных потребностей читателей (потенциальных и реальных), так и в сугубо сервисном направлении – оценке качества, предоставляемых библиотекой услуг населению данной территории. Именно данный подход и был реализован в ходе проведения независимой оценки качества муниципального казенного учреждения культуры «Центральная библиотечная система» в г. Озерске. Социально-демографический портрет опрошенной аудитории: мужчины – 40%, женщины – 60%; образование (преимущественно) высшее – 60% и средне-специальное – 24%. Возрастной диапазон весьма разнообразен:

Возрастные характеристики аудитории	%
до 18 лет	4.00
19-22	2.00
23-30	8.00
31-40	24.00
41-50	20.00
51-60	12.00
61-70	26.00
старше 70	4.00

Опрошенная аудитория отличается заметным постоянством в контактах с библиотеками: так, 62% респондентов посещают библиотеку несколько раз в месяц, а еще 28% выбрали вариант ответа – несколько раз в полгода. Такая частота контактов позволяет рассматривать оценки опрошенной аудитории как взвешенные и объективные, поскольку можно предположить, что мы имеем дело не со стихийно-эмоциональным порывом «редкого» читателя, а с устоявшимся взглядом постоянной аудитории учреждений. Подтверждает такую целенаправленную ориентацию опрошенной аудитории и оценка мотивации обращения (причин посещения библиотеки): 36% респондентов указали на то, что любят читать и приходят в библиотеку, чтобы удовлетворить свой интерес, еще 36% – используют фонды библиотеки для целей, связанных с работой/учебой, а ответы еще 32% – свидетельствуют о том, что функции библиотек не ограничиваются лишь узко-профессиональной ориентацией, но способны восполнять потребность посетителей в досуговых интересах («в библиотеке, помимо удовлетворения читательских запросов, много дополнительных возможностей для проведения досуга: культурные акции, события, встречи с интересными людьми»).

Вопросы анкеты предполагали обобщенную оценку работы библиотек, а также фиксацию позиций аудитории по отдельным параметрам и показателям обслуживания читателей. Если говорить об общей оценке библиотеки (вопрос анкеты: «Если говорить о качестве работы библиотеки обобщенно, какую оценку Вы бы дали, как оценили уровень оказания услуг?»), лидировали варианты ответов: «уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений» (48%) и «очень высокий уровень, работа осуществляется качественно и профессионально» (38%), что соответствует самым высоким баллам в рейтинговой системе оценивания (5 и 4 балла при 5-балльной оценке). Ни один опрошенный респондент не выбрал вариант ответа «низкий уровень организации работы библиотеки» и только 4% указали на то, что «работа библиотеки нуждается в совершенствовании, пока не обеспечено должное качество оказания услуг». Из полученной информации можно сделать вывод, что посетители вполне удовлетворены качеством работы библиотеки.

Наиболее востребованными услугами, как показывают результаты проведенного опроса, являются: помощь в поиске и подборе литературы (54%), консультирование работниками библиотеки по самым разным вопросам (34%), оформление литературы для занятий на дому (34%), возможность предварительного заказа литературы, тематические подборки (24%). Практически невостребованными оказались такие услуги как доступ к Интернет-ресурсам библиотеки/иных библиотек (6%), доступ к правовым информационным системам (4%). Тем не менее, высокие позиции ответов по позиции «консультирование работниками библиотеки по самым разным вопросам» – вполне может вбирать и указанные направления работы.

Платные услуги библиотек призваны удовлетворять сверхнормативных запросы населения. В анкете был сформулирован вопрос: «Библиотека оказывает платные услуги, связанные с ксерокопированием литературы, заказом книг в других библиотеках, информированием о возврате нужной книги или возможности отложить книгу. Оцените качество данных услуг и их стоимость». Оценка производилась по 9-балльной системе, где 9 – наивысший балл. Результаты опроса показали, что наблюдается явное неравновесие в востребованности данного вида услуг у опрошенных респондентов: те, кто обращается к данному виду взаимодействия с библиотекой, оценивают данный вид услуг достаточно высоко (9 баллов – 20%, 8 баллов – 30%), однако еще 30% опрошенных выбрали вариант ответа «затрудняюсь оценить», что, вероятно, свидетельствует о том, что их читательские запросы вполне удовлетворяются существующим спектром безвозмездного сотрудничества.

Тем более, что при оценке персонала, сотрудников библиотек, опрошенная аудитория отмечала, что «персонал библиотеки – доброжелателен, вежлив, компетентен по всем интересующим вопросам» (68%), особенно выделяя такие

позиции как «высокий уровень оперативности в выполнении читательских запросов» (80%), «профессионализм» (80%), «доброжелательность, вежливость» (80%).

Любое учреждение, занимающееся удовлетворением каких-либо запросов, стремиться к такой организации сервиса, чтобы в результате удовлетворить потребность, сформировавшую данный запрос. Неслучайно поэтому среди качественных критериев, определяющих уровень библиотечного обслуживания читателей в библиотеке, важное место занимает соответствие информации, предоставляемой библиотекой читателю в ответ на его запрос, той потребности, которая данный запрос сформировала. В этом смысле особую важность приобретают простота и удобство использования электронного каталога (средство достижения поставленных целей), а также сама по себе база литературы – комплектация фондов библиотек, наличие необходимой литературы и ее качественные характеристики.

При ответе на вопрос анкеты: «Как бы Вы оценили простоту и удобство использования электронного каталога?», наиболее популярным вариантом стал: «не использую каталог, поэтому не могу оценить» (46%). Наполовину меньшее количество, только 22% опрошенных выбрали вариант ответа «работа с каталогом – проста и удобна, позволяет справиться любому пользователю», а еще 20% указали на то, что «освоить электронные каталоги можно только при помощи консультанта, самостоятельно вряд ли справишься».

Разделились позиции аудитории и в оценке комплектации фондов: 48% выбрали вариант ответа «в целом, нет особых претензий к наличию источников, в том числе и современных», а 20% указали на то, что «фонд библиотеки недостаточно укомплектован, очень редко удается найти нужную литературу, особенно, новинки».

При этом, оценивая наличие в библиотеке информации о новых изданиях и поступлениях в балльной системе (по 10-балльной системе, где 10 – наивысший балл), большинство опрошенных отмечали баллы, свидетельствующие о достаточно высоких позициях оценки (в том числе, и наивысший балл занял лидирующую позицию):

- 8 баллов – 24%;
- 9 баллов – 22%;
- 10 баллов – 28%.

Интересна и важна перспектива развития библиотек с позиций использования новых технологий в работе с читателями. В числе обязательных показателей оценивания был введен параметр – «использование электронных сервисов, в том числе, с помощью мобильных устройств». Результаты анкетирования свидетельствуют о том, что данный параметр работы, вряд ли широко востребован аудиторией (вероятно, в силу того, что не применяется в

практике работы конкретных библиотек): так, 46% респондентов затруднились с ответом на данный вопрос. Тем не менее, еще 40% опрошенных указали на то, что их, в целом, устраивает такой вид услуг (не вполне понятно, идет ли речь в данном случае о реально наличествующей услуге, или о гипотетическом принятии ее аудиторией в качестве возможной).

Далее мы обратимся к оценкам работы библиотеки по **функциональным** показателям, рекомендованным в качестве обязательных параметров работы учреждения культуры по удовлетворению запросов получателей услуг. К числу таких показателей были отнесены следующие категории, предполагающие присвоение вариантам ответов баллов (указанных в правом столбце таблицы):

1. уровень комфортности пребывания в организации – от 0 до 5 баллов

№	Варианты оценки уровня комфортности	Балл
1.	полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте	5
2.	в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений	4
3.	уровень комфорта достаточно средний, но не критичный	3
4.	уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании	2
5.	уровень комфортности ниже нормы, не отвечает требованиям элементарного удобства	1
6.	затрудняюсь ответить	0

2. транспортная и пешая доступность – от 0 до 5 баллов

№	Варианты оценки транспортной и пешей доступности	Балл
1.	полностью устраивает, библиотека удобно расположена как в транспортной, так и в пешей доступности	5
2.	в целом, устраивает, не вызывает особых проблем добраться	4
3.	расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения	3
4.	расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант	2
5.	совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте	1
6.	затрудняюсь ответить	0

• **удобство графика работы организации – от 0 до 7 баллов;**

№	Варианты оценки графика работы организации	Балл
1.	удобный график, позволяющий бывать в библиотеке в любое, удобное время	7
2.	график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы библиотеки	6
3.	график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой	5
4.	считаю, что график работы нуждается в корректировке	4
5.	не устраивает время открытия/закрытия организации	3
6.	довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять	2

	полноценно запросы потребителя	
7.	меня совершенно не устраивает время работы библиотеки	1
8.	затрудняюсь ответить	0

Класс функциональных показателей в работе МКУК «ЦБС» г. Озерска – соответствует всем запросам и ожиданиям потребителей. Возможность добраться до библиотеки пешком или на транспорте полностью устраивает 44% и еще 52% респондентов выбрали вариант ответа «в целом устраивает, не вызывает особых проблем». Удобным сочли график работы библиотеки 86% опрошенных. И хотя заметно разделились оценки аудитории в выражении мнений относительно комфортности пребывания в библиотеки:

- полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте – 34%;

- в целом, устраивает – 26%;

- уровень комфорта достаточно средний, хотя и не критичный – 22% - и по данному параметру работы мы не фиксируем наличия проблемных участков работы.

Итак, проведенное исследование дало общую картину представлений посетителей библиотеки о данном социальном институте, ориентированном на удовлетворение их социокультурных запросов, а также представлений получателей услуг о возможностях библиотечного сервиса.

Таким образом, обобщая полученные результаты опроса посетителей учреждения культуры в таблице, мы можем определить оценку уровня удовлетворённости качеством оказания услуг.

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Показатель	Итоговый балл
Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	3,6
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	5,5
Транспортная и пешая доступность организации культуры	4,4
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	2,2
Удобство графика работы организации культуры	6,8
Простота/удобство электронного каталога	3,3
Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	6,7
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры	4

в целом	
Наличие информации о новых изданиях	8
Итого: средневзвешенное значение по всем оценкам	44,5

2.2. Информационно-сервисное направление: анализ подачи информации в Интернет-пространстве

*Официальный сайт МКУК «Централизованная библиотечная система»
г. Озерска*

Перед началом анализа полученных результатов хотелось бы обозначить три важных момента. Во-первых, сайт каждого типа учреждения культуры отражает характер деятельности данного учреждения, тогда как система его оценки является универсальной для всех типов организаций и не фиксирует локально-типовую специфику, смысл работы и т.п. Поэтому сайты некоторых учреждений находятся в менее выгодном положении в сравнении с неким «эталоном», отражённым в Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества. При этом сравнение организаций одного типа (скажем, театров) между собой, в том числе и их сайтов, происходит в рамках параметров и критериев, одинаковых для всех организаций данного типа, что позволяет находиться им в равных стартовых условиях и обеспечить объективный подход к их экспертированию.

Во-вторых, существуют как субъективные, так и объективные причины отсутствия того или иного информационного объекта на сайте организации. Все они по возможности учитываются и отражаются в материалах независимой оценки качества услуг.

В-третьих, как мы уже отмечали, методические рекомендации носят схематично-универсальный характер и не всегда применимы на 100% при анализе конкретного сайта конкретного учреждения. При всех возникающих сложностях оценки решения принимаются в пользу учреждения. Кроме того, при экспертизе сайта уделяется внимание всем его сильным и слабым сторонам. И хотя некоторые из них остаются за пределами формульного расчёта, они всегда отражаются в тексте анализа.

Сайт каждого учреждения оценивается по двум основным критериям: значимости размещённого на нём информационного объекта и степени поисковой доступности данного объекта при работе с сайтом. На основании этих двух позиций определяется уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры ($N_i^{\text{откр_сайт}}$) по следующей формуле:

$$N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

P_{ik} – степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры;

Z_{ik} – уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры.

Поисковая доступность оценивается следующим образом:

1 балл – информационный объект найден за 1-2 переходов;

0,5 баллов – информационный объект найден за 3-10 переход

0 баллов – информационный объект найден за более чем 10 переходов.

Значимость информационных объектов в баллах задана Методическими рекомендациями проведения независимой оценки качества.

Ниже представлен анализ сайта Центральной библиотечной системы г. Озерска, в том числе результаты выявления уровня открытости и доступности информации.

В целом сайт ЦБС можно оценить как удовлетворительный: он соответствует менее чем половине оцениваемых позиций. Такое достаточно низкое значение объясняется тем, что учреждение только проходит процедуру независимой оценки и потому не разместило на своём официальном сайте информацию о ней, а это, соответственно, не позволило присвоить целому ряду позиций баллы.

В сводной таблице приведены балльные данные и поисковой доступности, и уровня значимости информационных объектов (Приложение №3). Рассмотрим более подробно каждый блок анализируемых позиций.

1. Открытость и доступность информации: значимость – 4,5 баллов, поисковая доступность – 5 баллов.

В рамках данного критерия учитывалось наличие полной официальной информации об организации (общие сведения, адрес, местоположение, структура, схема проезда, данные об учредителе), а также данные о государственном задании и его выполнении, отчётные документы о бухгалтерской деятельности, использовании имущества, контрольных мероприятиях и др. Каждой обозначенной позиции в случае её отражения на сайте присваивался соответствующий балл.

Как видно из Таблицы (Приложение №3), на сайте ЦБС представлена почти вся контактная информация – полное и сокращённое наименование организации, контактные сведения. *Отсутствует лишь схема проезда или Яндекс-карта, позволяющие наглядно и оперативно найти учреждение в городе, а также учредительные документы (Устав) и сведения об учредителе.*

Что касается требуемых планово-отчётных документов, обязательных к размещению, то практически в полном объёме они не *представлены на сайте* (присутствуют общие сведения об организации). В частности, *нет сведений о выполнении муниципального задания за 2015 год, о муниципальном задании на текущий год, о плане финансово-хозяйственной деятельности, о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, о результатах деятельности и об использовании имущества, о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.*

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения: значимость – 9,5 баллов, поисковая доступность – 9 баллов.

В рамках данного параметра оценке подвергались следующие группы показателей:

- наличие информации об услугах (в том числе платных);
- технические, навигационные, информационные возможности сайта;
- информация об электронных услугах.

Что касается информации об услугах, то она предоставлена не в полном объёме. Присутствует перечень основных (бесплатных) и дополнительных (платных) услуг. Благодаря прейскуранту цен можно узнать о стоимости последних.

Технически сайт в целом удобен и прост в использовании, имеет продуманный интерфейс и гармоничное тематическое оформление. Навигация и информационное наполнение сайта позволяют оперативно и быстро найти нужные данные. Преимуществом сайта является наличие системы учёта посещений сайта и информация о такого рода посещениях. В качестве дополнительной удобной опции сайта можно отметить функцию поиска.

Отсутствует лишь ссылка на независимую оценку качества. Это можно объяснить объективными причинами – ЦБС только проходит процедуру экспертизы.

Стоит сказать, что на сайте присутствует дата размещения информации, что позволяет оценить оперативность её обновления и её актуальность.

В целом большинство параметров экспертизы сайта в рамках данного блока можно оценить положительно. Относительно электронных услуг ситуация несколько хуже. Однако, всё-таки, стоит отметить, что сайт позволяет осуществлять доступ к электронному каталогу, а также он-лайн бронировать литературу через ресурс «ЛитРес».

3. Коммуникативные показатели: значимость – 4 балла, поисковая доступность – 4 балла.

Данное направление мы оценили на достаточно высокий балл: присутствует информация о руководстве организации, составе коллектива, о графике и режиме работы организации, контактные данные и пр.

Однако сайт *не располагает никакими интерактивными ресурсами* (единственной формой контакта с посетителями является электронная почта).

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг: значимость – 0 баллов, поисковая доступность – 0 баллов.

По данному направлению оценивания был выставлен минимально возможный балл (0 баллов), поскольку на сайте *не представлена информация о независимой оценке качества, информационное сообщение о её проведении, методике её проведения, её результатах, мероприятиях, направленных на*

повышение качества предоставляемых услуг и пр. Данная ситуация носит объективный характер, поскольку ЦБС в настоящий момент проходит процедуру оценки качества предоставляемых ею услуг.

При этом стоит отметить общее хорошее впечатление от сайта, его оформления, структуры, контента. Сайт позволяет увидеть основные направления деятельности учреждения, получить необходимую контактную информацию, узнать актуальные новости и пр.

Особо хочется отметить удобный интерфейс сайта, большое количество нужных и информативных вкладок, ссылок на органы государственной власти и иные интересные интернет-ресурсы, наличие календаря знаменательных дат, обзора новинок, версии для слабовидящих.

К минусам можно отнести отсутствие почти всей обязательной для размещения информации (учредительных документов, сведений о выполнении муниципального задания, финансовые и бухгалтерские отчёты, отчёты о контрольных мероприятиях и использовании имущества, пакет документов о независимой оценке качества). Отчасти её отсутствие, как мы отмечали выше, объясняется объективными факторами и причинами. К минусам можно отнести и отсутствие интерактивных ресурсов на сайте (гостевой книги, формы обратной связи и т.п.), **а также отсутствие страничек ЦБС в социальных сетях.**

Что касается поисковой доступности информационных объектов, то её можно оценить максимально высоко.

Исходя из оценки обязательных параметров, сайт можно оценить как удовлетворительный, поскольку он соответствует менее чем половине предъявляемых к нему требованиям. В итоге *из 40 возможных* баллов, присваиваемых за значимость размещённых на сайте информационных объектов, *сайт получил 18 баллов.*

Ниже предлагаются формульные расчёты уровня открытости и доступности информации на официальном сайте:

$$N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik} = 18$$

Следовательно, итоговый уровень открытости сайта МКУК «Централизованная библиотечная система» г. Озерска составляет: **18 баллов.**

Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о МКУК «Централизованная библиотечная система» г. Озерска в сети «Интернет» на сайте www.bus.gov.ru

Согласно Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры одним из важных показателей указанного качества является уровень открытости и доступности, а также полнота и качество информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных

учреждениях www.bus.gov.ru.

На данном сайте должна содержаться следующая информация:

- общая информация об учреждении;
- информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Итогом оценки данных о ЦБС, представленных на сайте www.bus.gov.ru, является расчёт открытости и доступности организации – $(N_i^{\text{откр-ГМУ}})$, который определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр-ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где}$$

P_{is} – степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z_{is} – уровень значимости информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } www.bus.gov.ru \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } www.bus.gov.ru \end{cases}$$

Открытость и доступность МКУК «Централизованная библиотечная система» г. Озерска, определяемая по формуле $N_i^{\text{откр-ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}$ составляет **6 баллов**.

Таким образом, можно констатировать высокую степень открытости и доступности МКУК «Централизованная библиотечная система» г. Озерска, судя по информации, представленной на сайте www.bus.gov.ru.

2.3. Общие выводы по результатам исследования

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4	5
МКУК «ЦБС» г. Озерска	44,5	6	18	68,5

1. МКУК «Централизованная библиотечная система» г. Озерска с точки зрения пользователей адекватно выполняют возложенные на них функции.

2. Руководство и сотрудники ЦБС г. Озерска по мнению посетителей обладают высоким уровнем профессионализма, доброжелательны в общении, мотивируют к повторному обращению в библиотеку. В ЦБС сложилась культурная среда, обеспечивающая устойчивость аудитории и лояльное (позитивное) отношение потребителей к библиотечному учреждению.

3. Руководству ЦБС следует обратить внимание на такие проблемные аспекты жизнедеятельности учреждения как:

- недостаточное комплектование новыми изданиями (мнение каждого пятого из опрошенных);

- недостаточная развитость электронных сервисов и дистанционных коммуникаций с населением. Сайт ЦБС соответствует предъявляемым требованиям менее чем на половину.

4. Крайне важно провести исследование потенциальной аудитории ЦБС (то есть тех, кто не пользуется ее услугами). Только так можно понять пути увеличения реальной аудитории, в том числе, наращивания палатных услуг населению.

5. Управление культуры Озерского городского округа обеспечило в целом необходимый уровень функционирования подведомственного учреждения МКУК «Централизованная библиотечная система» г. Озерска.

3. ПРИЛОЖЕНИЕ

ОБЩИЙ РАСЧЁТ: РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Вопрос 1. Каковы основные причины Вашего посещения библиотеки?

№	Варианты ответа	%
1	просто люблю читать, прихожу в библиотеку, чтобы удовлетворить свой личный интерес;	36.00
2	в основном, необходимость посещения связана с работой/учёбой;	36.00
3	в библиотеке есть возможность найти специальную литературу и источники, помогающие ориентироваться в важных, правовых, экономических и иных вопросах;	16.00
4	в библиотеке, помимо читательских запросов, много дополнительных возможностей для проведения досуга (культурные акции, события, встречи с интересными людьми);	32.00
5	не могу назвать точной причины, просто привык(ла) посещать библиотеку;	0.00
6	другое (укажите)	2.00
7	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 2. Как бы Вы могли оценить уровень комфортности пребывания в данной библиотеке (места для сидения, работа гардероба, чистота помещений)?

№	Варианты ответа	%
1	полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте;	34.00
2	в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений;	26.00
3	уровень комфорта достаточно средний, но не критичный;	22.00
4	уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании;	4.00
5	не задумываюсь о комфортности пребывания в учреждении;	14.00
6	уровень комфортности ниже нормы, не заслуживает высоких оценок, не отвечает требованиям элементарного удобства.	0.00
7	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 3. Устраивает ли Вас расположение библиотеки, возможность добраться до неё пешком или на транспорте?

	Варианты ответа	%
1	полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности;	44.00
2	в целом, устраивает, не вызывает особых проблем;	52.00
3	расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения;	0.00
4	расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант;	4.00
5	совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте.	0.00
6	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 4. Могли бы Вы высказать своё мнение о графике работы данной библиотеки?

№	Варианты ответа	%
1	удобный график, позволяющий бывать в библиотеке в любое, удобное для пользователей, время	86.00
2	график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы библиотеки	12.00
3	график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой	2.00
4	график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой	0.00
5	не устраивает время открытия/закрытия организации	0.00
6	довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя	0.00
7	меня совершенно не устраивает график	0.00
8	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 5. Какими услугами библиотеки Вы чаще всего пользуетесь?

№	Варианты ответа	%
1	помощь в поиске, подборе литературы	54.00
2	выдача литературы для занятий в читальном зале	14.00
3	оформление литературы для занятий на дому	34.00
4	возможность предварительного заказа литературы, тематические подборки литературы	24.00
5	доступ к Интернет-ресурсам библиотеки/ иных библиотек	6.00
6	в целом, использование Интернета	8.00
7	консультирование работниками библиотеки по самым разным вопросам	34.00
8	доступ к правовым информационным системам	4.00
9	ксерокопирование литературы	14.00
10	другое (укажите)	2.00
11	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 6. Библиотека оказывает платные услуги, связанные с ксерокопированием литературы, заказом книг в других библиотеках, информированием о возврате нужной книги или возможности отложить книгу. Оцените качество данных услуг и их стоимость:

Варианты ответа	%
1	0.00
2	0.00
3	0.00
4	0.00
5	4.00
6	2.00
7	14.00
8	30.00
9	20.00
затрудняюсь ответить	30.00

Вопрос 7. Библиотека предоставляет возможности использования электронных сервисов, в том числе, с помощью мобильных устройств. Устраивает ли Вас данный вид услуг?

№	Варианты ответа	%
1	полностью устраивает, соответствует всем современным представлениям и требованиям	10.00
2	в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений	40.00
3	есть сложности, но без особых проблем	4.00
4	неудобные способы получения информации	0.00
5	очень низкий уровень	0.00
6	затрудняюсь ответить	46.00

Вопрос 8. Как бы Вы оценили простоту и удобство использования электронного каталога?

№	Варианты ответа	%
1	работа с ним проста и удобна, позволяет справиться любому пользователю	22.00
2	система поиска не вполне проста и удобна, но при желании пользователь может её освоить	12.00
3	освоить программу можно при помощи консультанта, самостоятельно вряд ли справишься	20.00
4	испытываю определенные трудности в поиске необходимого издания даже при помощи консультанта	0.00
5	сложно работать с электронным каталогом	0.00
6	невозможно использовать каталог, он неудобно устроен и усложнён	0.00
7	не использую каталог, потому не могу оценить	46.00
8	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 9. Выскажите, пожалуйста, Ваше мнение о комплектации фондов библиотеки, наличии литературы и её качестве:

№	Варианты ответа	%
1	фонды, библиотеки достаточно полные, дают возможность найти необходимую литературу, часто обновляются (много современных источников)	12.00
2	в целом, нет особых претензий наличию источников, в том числе и современных	48.00
3	фонд библиотеки недостаточно укомплектован – очень редко удается найти нужную литературу, тем более, новинки	20.00
4	фонды практически не обновляются	18.00
5	считаю, что в данной библиотеке явные проблемы с наличием литературы, ее качеством и обновлением	0.00
6	затрудняюсь ответить, не слишком часто обращаюсь в библиотеку	2.00

Вопрос 10. Если говорить о качестве библиотеки, какую оценку Вы дали бы, оценили уровень оказания услуг?

№	Варианты ответа	%
1	очень высокий уровень, работа осуществляется профессионально	38.00
2	уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений	48.00
3	качество работы – на среднем, но не критичном уровне	4.00
4	работа нуждается в совершенствовании, пока качество не обеспечено	4.00
5	низкий уровень организации работы	0.00
6	затрудняюсь ответить	6.00

Вопрос 11. Оцените, пожалуйста, наличие в библиотеке информации о новых изданиях, поступлениях.

Варианты ответа	%
1	0.00
2	0.00
3	0.00
4	0.00
5	8.00
6	4.00
7	10.00
8	24.00
9	22.00
10	28.00
затрудняюсь ответить	4.00

Вопрос 12. Существует такое понятие, как культура общения. Другими словами – компетентность, доброжелательность и вежливость сотрудников в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала данной библиотеки?

№	Варианты ответа	%
1	персонал доброжелателен, вежлив, компетентен	68.00
2	на достаточном уровне у большинства сотрудников	30.00
3	на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников	2.00
4	на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников	0.00
5	средний, но не критичный уровень профессионализма и доброжелательности	0.00
6	в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями	0.00
7	уровень взаимодействия критический: сотрудники не отличаются профессионализмом и культурой общения	0.00
8	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 13. Как бы Вы оценили работу персонала библиотеки по следующим позициям?

Варианты ответа	%	
	Высокий уровень	Не достаточно высокий уровень
компетентность, профессионализм	80.00	0.00
доброжелательность, вежливость	82.00	0.00
современность, креативность	58.00	10.00
оперативность в выполнении читательских запросов	80.00	0.00
затрудняюсь ответить	0.00	

Вопрос 14. Ваш пол:

№	Варианты ответа	%
1	мужской	40.00
2	женский	60.00

Вопрос 15. Ваш возраст:

№	Варианты ответа	%
1	до 18 лет	4.00
2	19-22	2.00
3	23-30	8.00
4	31-40	24.00
5	41-50	20.00
6	51-60	12.00
7	61-70	26.00
8	старше 70	4.00
9	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 16. Ваше образование:

№	Варианты ответа	%
1	высшее	60.00
2	неоконченное высшее (студент вуза)	4.00
3	среднее	10.00
4	средне-специальное	24.00
5	начальное	2.00
6	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 17. Как часто Вы бываете в библиотеке?

№	Варианты ответа	%
1	еженедельно	4.00
2	несколько раз в месяц	62.00
3	несколько раз в полгода	28.00
4	раз в полгода	0.00
5	раз в год	0.00
6	реже, чем раз в год	0.00
7	затрудняюсь ответить	0.00

Автор:

Синецкий Сергей Борисович

директор ООО Институт управления и социального проектирования
«Информ-проект», доктор культурологии, доцент