

Справка
организации – оператора
(Пермского государственного института культуры)
о результатах независимой экспертизы качества
оказания услуг библиотек Пермского края.

Пермь 2015

Методика проведения независимой оценки

В соответствии с техническим заданием организация-оператор Пермский государственный институт культуры (далее – ПГИК) на основании полученных от Министерства культуры, молодежной политики и массовых коммуникаций первичных данных произвела оценку качества оказания услуг библиотеками Пермского края.

Независимая экспертиза проводилась в октябре – ноябре 2015 г.

Оценка производилась в соответствии с методическими указаниями Министерства культуры РФ по следующим группам показателей:

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- 3) время ожидания предоставления услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- 5) удовлетворенность качеством оказания услуг.

В каждой группе оценивались соответствующие пункты.

В группе 1: Пп.1.1. Полное и сокращенное наименование библиотеки, местонахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура библиотеки, сведения об учредителе, учредительные документы. Пп. 1.2. Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности библиотеки.

В группе 2: П.п. 2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее). П.п. 2.2. Перечень услуг, предоставляемых библиотекой. П.п. 2.3. Навигация по сайту. П.п. 2.5. Стоимость дополнительных услуг. П.п.2.6. Транспортная и пешая доступность библиотеки. П.п. 2.7. Наличие электронного билета/ бронирование билетов/электронная очередь/ электронных каталогов/ электронных документов, доступных для получения. П.2.8. Удобство пользования электронными сервисами.

В группе 3: Пп.3.1 Удобство графика работы библиотеки. П.п. 3.2. Простота/удобство электронного каталога.

В группе 4: П.п. 4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки. П.п. 4.2. Информация о руководстве.

В группе 5: П.п. 5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотекой П.п. 5.2. Эффективность работы библиотеки. П.п. 5.5. Наличие информации о новых изданиях.

Таким образом, оценке подвергались 16 показателей. Для оценки использовались материалы анкетирования потребителей (не менее 100 респондентов на каждую библиотеку) и данные обследования сайтов библиотечных учреждений.

Для оценки в соответствии с рекомендациями Министерства культуры РФ использовались шкалы различной протяженности от 0 до 5; от 0 до 7; от 0 до 9; от 0 до 10 баллов.

Организация-оператор разработал критерии оценивания каждого показателя в соответствии с предложенными шкалами. (См. Приложение 1).

Для построения внутрикраевого рейтинга были использованы средневзвешенные показатели оценки качества услуг по районам. Применялась простейшая формула вычисления средних значений по каждому параметру. Например, в Краснокамском районе экспертизу прошли 12 библиотек. Возьмем показатель 2.5. «Стоимость дополнительных услуг». Высший балл по этому показателю – 9.

По этому показателю библиотекам района были выставлены следующие баллы:

Центральная районная библиотека	8
Центральная детская библиотека им.П.П.Бажова	8
Оверятская городская библиотека - филиал №1	7
Мысовская сельская библиотека - филиал №2	7
Черновская сельская библиотека - филиал №3	7
Майская сельская библиотека - филиал №4	7
Усть-Сыновская сельская библиотека - филиал №5	8
Стряпунинская сельская библиотека - филиал №6	7
Центральная городская библиотека (ф2)	8
Городская библиотека-филиал №1	8
Городская библиотека-филиал №9	8
Городская библиотека-филиал №14	8

Вычислим средневзвешенное значение этого показателя: суммируем баллы и делим на количество библиотек по формуле $m : n$, где m = сумме баллов по столбцу, а n - количеству строчек в столбце. Сумма баллов – 91; количество строчек (библиотек) – 12. Среднее значение – 7, 58. Округляем до целого числа. В итоге получаем – 8. По данному показателю библиотеки Краснокамского района относятся к группе лидеров.

Результаты обследования сведены в общую таблицу (См. Приложение 2). В ней данные приводятся по городам и районам края, выделены

отдельным столбцом учреждения краевого подчинения: Библиотека им. Горького (г. Пермь); библиотека им. Лихачева (г. Кудымкар). Были рассчитаны средние значения по району по каждому из 16 параметров. Далее суммировались средневзвешенные показатели по группам.

Результаты независимой оценки.

Для построения внутрикраевого рейтинга в каждой группе показателей нами выделены районы, набравшие максимальное и минимальное количество баллов.

Группа 1. Открытость и доступность информации об организации культуры. Суммируем баллы по двум показателям: Пп.1.1. Полное и сокращенное наименование библиотеки, местонахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура библиотеки, сведения об учредителе, учредительные документы. Пп. 1.2. Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности библиотеки.

Максимальное количество баллов по ним: 12. Их набрали следующие города и районы: Бардымский р-н, г. Березники, Березовский р-н, Гремячинский р-н, г. Губаха, п. Звездный, Кочевский р-н, Красновишерский р-н, Куединский р-н, Лысьвенский р-н, Нытвенский р-н, г. Пермь, Юрлинский р-н, краевая библиотека им. Горького, Коми-Пермяцкая национальная библиотека им. Лихачева, г.г. Кунгур, Соликамск, Центральная детская библиотека.

В группу районов, показавших минимальные результаты по первой группе показателей (не более 1/3 максимального количества баллов)вошли: Кишертский р-н, Кудымкарский р-н, Кунгурский р-н, Ординский р-н, Осинский р-н, Сивинский р-н, Суксунский р-н.

Группа 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. Суммируем баллы по 7 показателям: П.п. 2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее). П.п. 2.2. Перечень услуг, предоставляемых библиотекой. П.п. 2.3. Навигация по сайту. П.п. 2.5. Стоимость дополнительных услуг. П.п.2.6. Транспортная и пешая доступность библиотеки. П.п. 2.7. Наличие электронного билета/ бронирование билетов/электронная очередь/ электронных каталогов/ электронных документов, доступных для получения. П.2.8. Удобство пользования электронными сервисами.

Максимальное количество баллов по ним - 39. Их получили обе библиотеки краевого подчинения: имени Горького, Коми-Пермяцкая национальная библиотека им. Лихачева. 38 баллов – библиотеки г. Березники, Центральная детская библиотека(г. Пермь); 37 – Лысьвенский район.

Минимальное – Кудымкарский (10 баллов), Чернушинский и Кунгурский (13 баллов), Кишертский, Больше-Сосновский, Соликамский и Ординский р-ны (14 баллов)

Группа 3.: Время ожидания предоставления услуги. П.п.3.1 Удобство графика работы библиотеки. П.п. 3.2. Простота/удобство электронного каталога. Максимальное кол-во баллов: 14. Их набрали Коми-Пермяцкая национальная библиотека им. Лихачева и г. Березники Центральная детская библиотека(г. Пермь), г. Кунгур. Гор. Пермь – 13. Краевая библиотека им. Горького, Гремячинский район – 12. Краснокамский – 11.

Минимальные баллы – Александровский, Чернушинский, Юрлинский, Частинский – все по 5 баллов.

Группа 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры: П.п. 4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки. П.п. 4.2. Информация о руководстве. Максимальное кол-во баллов – 14. Максимум набрали Коми-Пермяцкая национальная библиотека им. Лихачева, Центральная детская библиотека(г. Пермь), г. Пермь, г. Березники, г. Кунгур, Бардымский, Гремячинский р-н, Краснокамский, Лысьвенский, Октябрьский р-ны.

Минимальные показатели – Ординский р-н (6 баллов), Кудымкарский, Кишертский, Ильинский р-ны (7 баллов)

Группа 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг. П.п. 5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотекой П.п. 5.2. Эффективность работы библиотеки. П.п. 5.5. Наличие информации о новых изданиях. Максимальный балл: 21. Максимум набрали Кунгур, Центральная детская библиотека(г. Пермь), Нытвенский р-н и г. Пермь; 19 баллов – Усольский, Частинский, Бардымский р-ны.

Минимум – 4 балла – Осинский р-н, 5 баллов – Добрянка; 6 баллов – Чернушинский. Кишертский, Верещагинский районы.

На основании анализа полученных результатов составим рейтинг городов и районов. См.: Приложение 3.

Первые пять позиций в рейтинге занимают г.г. Пермь, Березники, Лысьва, г. Кунгур и Центральная детская библиотека(г. Пермь).

Последние пять позиций занимают сельские районы: Чернушинский, Осинский, Ординский, Кишертский, Кудымкарский.

Рассмотрим, по каким показателям обозначился самый большой разрыв между «лидерами» и основной группой.

Прежде всего, речь идет о показателях второй группы – 2.3; 2.7; 2.8. и одном показателе 3 группы – 3.2.

Речь идет об обеспеченности библиотек современными компьютерными технологиями. В городах края, а в особенности в библиотеках краевого значения технологическое перевооружение было произведено, в то время как в сельских поселениях эта задача не была

своевременно поставлена и решена. Возникает вопрос, так ли необходимы электронные билеты и каталоги для жителей небольших сельских поселений?

Иначе говоря, претензии, если они возникнут, надо обращать не к библиотекам, но к муниципальным отделам культуры. Показатель 5.2., оцененный во многих случаях нулевым баллом, также свидетельствует об управленческих просчетах. Библиотекам не были предложены критерии оценки их деятельности, официально утвержденные органами власти. Оценка качества услуг производилась впервые, естественно, результаты не могли быть размещены на сайте библиотеки.

Процедура независимой оценки включала в себя обсуждение проблем библиотечного дела в муниципальных общественных советах. Знакомство с протоколами обсуждения позволяет сделать вывод, что произведенная экспертиза привлекла внимание общественности к работе библиотек, позволила наметить планы улучшения качества обслуживания потребителей названных услуг. Администрация библиотек была ознакомлена с современной системой требований к организациям культуры; она получила возможность оценить себя по установленным нормативам.

Можно констатировать, что независимая оценка уже сегодня принесла ощутимую пользу отрасли.

На будущее кажется целесообразным разделить библиотеки на группы в зависимости от характера поселения с тем, чтобы адаптировать критерии к реальным условиям их деятельности: особенностям читательской культуры, спроса на литературы, обновления библиотечных фондов, их структуры и пр.

Рекомендации по улучшению качества обслуживания потребителей услуг библиотек.

Наиболее очевидной проблемой, обнаруженной произведенным исследованием, по-прежнему является отставание библиотек края в сфере использования современных информационных технологий. Представляется целесообразным в течении 2016/17 годов создать единое информационное библиотечное пространство, оснатив каждую библиотеку компьютером и высокоскоростным интернетом.

Краевая библиотека им. Горького может стать ядром этого пространства: единой информационной библиотечной системы (ЕИБС). Для решения этой задачи необходимо создать базу данных, т.е., во-первых, электронный каталог, доступный для любого пользователя, во-вторых - произвести (в соответствии с действующим законодательством) оцифровку книжных фондов и предоставить доступ к аннотациям и (или) к полным текстовым файлам. Краевая библиотека может регулярно информировать библиотеки края о литературных новинках, используя, прежде всего лонг- и шорт-листы книг, выдвинутых на соискание национальных литературных премий и материалы исследований читательского спроса.

Рекомендуется возобновить работу межбиблиотечного абонемента с использованием электронных средств доставки запрашиваемой литературы.

Представляется необходимым регулярно проводить обучение всего персонала библиотек края компьютерной грамоте, работе с базами данных и использованию компьютерной техники.

Для улучшения качества обслуживания клиентов библиотек следует периодически производить обновление библиотечных фондов, используя не только электронные, но и бумажные издания.

Вместе с тем, организация-оператор считает целесообразным произвести не только оценку качества услуг, предоставляемых библиотеками, но и регулярно проводить исследования спроса на услуги библиотек во всех районах Пермского края. Изучение динамики читательского спроса может стать одним из важнейших средств модернизации библиотечного дела.