

**ФГБОУ ВО «Бурятский государственный университет»
Кафедра политологии и социологии**



«Утверждаю»

Проректор по НИР, д.хим.наук.,

проф. В.В. Хахинов

«30» *ноября* 2016 г.

ОТЧЕТ

**по результатам социологического исследования
«НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ
МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ
МУХОРШИБИРСКОГО РАЙОНА (БИБЛИОТЕКИ)»**

УЛАН-УДЭ, 2016

Цель исследования: оценка и измерение качества услуг, реализуемых в МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система», на основе анализа собранной информации о потребительских предпочтениях.

Задачи исследования:

1. оценка и сравнение качества услуг предоставляемых в 3 филиалах МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система»;
2. оценка качества услуг МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» в соответствии с критериями эффективности работы организации: полнота, открытость и доступность информации, комфортность условий, профессиональные качества и компетенции персонала и т.д.
3. оценка уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг данными учреждениями;
4. определение аспектов деятельности учреждений, дающих наиболее высокие (низкие) показатели удовлетворенности;
5. создание рейтинга деятельности 3 учреждений МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система»;
6. создание социального портрета потребителей услуг, оказываемых данными учреждениями;

Объекты исследования:

1. 3 филиала муниципального бюджетного учреждения культуры «Мухоршибирская централизованная библиотечная система»

Наименование поселения	Наименования филиала
Тугнуйское	Тугнуйская библиотека
Харашибирское	Харашибирская библиотека
Шаралдайское	Шаралдайская библиотека

Предмет исследования: Качество услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, оказывающими услуги в сфере культуры (далее библиотеки), входящими в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мухоршибирская централизованная библиотечная система»:

Метод сбора данных: Анкетный опрос посетителей учреждений МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» телефонный опрос посетителей библиотек, контент - анализ официальных интернет-сайтов МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система», а также контент-анализ информации, размещаемой МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система», на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) согласно приказу Минфина России от 21.07.2011 №86н.

В основе предлагаемой методики, лежат критерии эффективности работы организации, соответствующие «Правилам формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги». А также, «Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры». Методические рекомендации разработаны в соответствии со ст. 36.1 и ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального

органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168), от 07.08.2015 № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры».

К данным критериям относятся:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации.

Данные критерии основаны на следующих характеристиках учреждений, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации, субъективно влияющих на реакцию потребителя:

1. Пространственные показатели, характеризующие «качество окружающей среды» услуги или условия ее предоставления.
2. Информационные показатели, характеризующие информационную обеспеченность клиентов, — «качество информационного обеспечения».
3. Профессиональные показатели, характеризующие уровень сервиса, предлагаемый клиентам (уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала), — «качество персонала».

Методы исследования.

Анкетный опрос посетителей учреждений, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации.

Объем выборки. 150 человек. Выборка соответствует требованиям, которые содержатся в «Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Анкетный опрос посетителей данных учреждений: 16 вопросов, по блокам, соответствующим основным показателям качества услуг: доступность информации, доступность мероприятий, комфортность условий получения услуг, качество персонала, уровень удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых библиотеками и музеями. (Образец анкеты в Приложении №1).

Данные показатели качества детализируются таким образом, чтобы при составлении анкеты их оценка была максимально формализована и однозначна, что позволит снизить роль субъективного фактора при измерении качественных показателей.

Показатели качества услуг оцениваются в соответствии с «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

На основе полученных данных, выстраивается рейтинг 3 библиотек, входящих в состав МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» в соответствии с полученными баллами, по выделенным критериям качества услуг. А также оценивается общий уровень удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система».

Участники полевых исследований: студенты ФГБОУ ВО «Бурятский государственный университет».

Контент-анализ качества услуг информирования МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» через интернет-сайты.

Исследование Интернет-сайтов данных учреждений, имеющих стационарные площадки, проводится методом сплошного просмотра содержимого страниц web-

ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта на основании требований «Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Контент-анализ информации, размещаемой МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru).

Также проводится методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта на основании требований «Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Результат исследования: Отчет о качестве услуг, оказываемых МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система»

Заказчик исследования: МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система»

Исполнитель исследования: ФГБОУ ВО «Бурятский государственный университет», кафедра политологии и социологии.

I. Социальный портрет посетителей 3 филиалов МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система»

Таб.1. Распределение респондентов по полу

мужчины	29,7%
женщины	65,2%

Таб. 2. Распределение по возрасту

Значения	Процент
7-17 лет	17,7%
18-29 лет	24,1%
30-39 лет	20,3%
40-49 лет	15,8%
50-59 лет	11,4%
старше 60 лет	5,7%

Таб.3. Распределение респондентов по образованию

	Значения	Процент
1	начальное образование	18,4%
2	среднее образование	38,0%
3	среднее профессиональное образование	20,9%
4	высшее образование	17,7%
5	научная степень	0%

Таб.4. Распределение респондентов по роду занятий

	Значения	Процент
1	учащиеся школ	18,4%
2	студенты	12,0%
3	государственные муниципальные служащие	3,2%
4	военные	0,6%
5	представители интеллигенции	12,0%
6	инженерно-технические работники в промышленности	1,9%

7	инженерно-технические работники в сельском хозяйстве	0%
8	рабочие в промышленности	8,9%
9	сельскохозяйственные работники	5,7%
10	предприниматели	1,9%
11	домохозяйки	13,9%
12	пенсионеры	9,5%
13	безработные	5,7%
14	иные	0,6%
15	продавцы	0,6%

Табл. 5 Семейное положение респондентов

	Значения	Процент
1	женат/замужем	41,1%
2	холост	19,0%
3	не замужем	28,5%
4	в гражданском браке	4,4%
5	итого	100%

2. Оценка уровня удовлетворенности качеством услуг библиотек МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система», сформированные на основе изучения мнения получателей услуг (социологического исследования)

Таб.6 Оценка уровня комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений)

№	Населенный пункт	Баллы
1	Тугнуй	4,56
2	Харашибирь	4,06
3	Шаралдай	3,12
4	Итого	3,91

Таб.7. Оценка стоимости дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)

№	Населенный пункт	Баллы
1	Тугнуй	3,80
2	Харашибирь	4,42
3	Шаралдай	4,54
4	Итого	4,25

Таб.8. Транспортная и пешая доступность библиотеки

№	Населенный пункт	Баллы
1	Тугнуй	4,04
2	Харашибирь	4,02
3	Шаралдай	3,48
4	Итого	3,85

Таб.9. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми посетителям.

№	Населенный пункт	Баллы
---	------------------	-------

1	Тугнуй	3,16
2	Харашибирь	1,82
3	Шаралдай	0,78
4	Итого	1,92

Таб.10. Удобство графика работы библиотеки

№	Населенный пункт	Баллы
1	Тугнуй	4,30
2	Харашибирь	4,40
3	Шаралдай	3,60
4	Итого	4,10

Таб.11. Простота/удобство электронного каталога

№	Населенный пункт	Баллы
1	Тугнуй	1,70
2	Харашибирь	1,86
3	Шаралдай	0,50
4	Итого	1,35

Таб.12. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки

№	Населенный пункт	Баллы
1	Тугнуй	5,48
2	Харашибирь	5,48
3	Шаралдай	5,60
4	Итого	5,52

Таб.13. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом

№	Населенный пункт	Баллы
1	Тугнуй	4,24
2	Харашибирь	3,86
3	Шаралдай	3,98

№	Населенный пункт	Баллы
1	Тугнуй	4,24
2	Харашибирь	3,86
3	Шаралдай	3,98
4	Итого	4,03

Таб.14. Наличие информации о новых изданиях

№	Населенный пункт	Баллы
1	Тугнуй	3,40
2	Харашибирь	4,08
3	Шаралдай	3,42
4	Итого	3,63

П. Таб.15. Общая оценка 3 библиотек МБУК «Мухоморшибирская централизованная библиотечная система»

№	Населенный пункт	уровень комфортности	оценка стоимости дополнительных услуг	транспортная и пешая доступность	удобство пользования электронными сервисами	удобство графика работы библиотеки	доброжелательность, всживость компстентность персонала	уровень удовлетворенности качеством услуг	наличие информации о новых изданиях	Итого
	единицы измерения	от 0 до 5	0 до 9	от 0 до 5	от 0 до 5	от 0 до 5	от 0 до 7	от 0 до 5	от 0 до 10	60
1	Тутнуй	4,56	3,80	4,04	3,16	4,30	5,48	4,24	3,40	32,98
2	Харашибирь	4,06	4,42	4,02	1,82	4,40	5,48	3,86	4,08	32,14
3	Шарагдай	3,12	4,54	3,48	0,78	3,60	5,60	3,98	3,42	28,52
4	Итого	3,91	4,25	3,85	1,92	4,10	5,52	4,03	3,63	31,21

Таблица №16

**Оценка уровня открытости и доступности информации
на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных
учреждениях www.bus.gov.ru**

	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	Итого
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мухоршибирская централизованная библиотечная система»								0

**Оценка уровня
открытости и доступности информации на официальном сайте**

<http://muhorsh.burnet.ru/>

№	Наименование требования/информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мухоршибирская централизованная библиотечная система»
1.	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
2.	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0,5
3.	Адрес электронной почты	1	1
4.	Структура организации культуры	1	1
5.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
6.	Общая информация об учреждении;	1	1
7.	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
8.	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
9.	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
10.	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
11.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
12.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
13.	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	0,5	0,5

14.	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
15.	Ограничения по потребителям услуг.	1	0
16.	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
17.	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
18.	Стоимость оказываемых услуг.	1	0
19.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
20.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
21.	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0
22.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
23.	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
24.	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
25.	Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
26.	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
27.	Дата и время размещения информации	1	1
28.	Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	0
29.	Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	1	0
30.	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
31.	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
32.	Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
33.	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1

34.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
35.	Режим, график работы организации культуры	1	1
36.	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	1
37.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0
38.	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
39.	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
40.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
41.	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
42.	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
43.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
44.	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	1
	ИТОГО	Макс значение 40 балла	14,5

4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг предоставляемых МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система»

	Оценка уровня удовлетворенности качеством услуг МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система», сформированные на основе изучения мнения получателей услуг	Оценка уровня открытости и доступности информации МБУК «Мухоршибирская централизованная библиотечная система» «на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте «Мухоршибирская централизованная библиотечная система»	Итоговая оценка
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мухоршибирская централизованная библиотечная система»	31,21	0	14,5	45,71

Исполнители:

кандидат социологических наук, доцент

кандидат социологических наук, доцент

Тартыгашева Г.В.

Бадмацыренов Т.Б.