

ДОКЛАД по результатам проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг, сбору и обобщению
информации о качестве условий оказания услуг
учреждением Сосновского муниципального района:
**МКУК «Межпоселенческая Централизованная
библиотечная система»**

Исполнитель:

Индивидуальный предприниматель,
доктор культурологии, профессор,
Зубанова Людмила Борисовна

« ____ » _____ 2022 г.

Челябинск, 2022

Процедура и содержание исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждением Муниципальное Казенное Учреждение Культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система» проводилась в период с ноября по декабрь 2022 года и была направлена на выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

В ходе анализа оценивались следующие показатели:

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

При проведении независимой оценки, ставилась *цель* – получение данных о качестве условий оказания услуг Муниципальным Казенным Учреждением Культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система» на основе мнения граждан об удовлетворенности условиями оказания услуг.

Задачи:

- выявление степени удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания по каждому параметру;
- выявление проблем, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг;
- обобщение полученных результатов и определение фактических значений показателей независимой оценки;
- выявление влияния исследуемых показателей на удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания;
- подготовка предложений по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных проблем.

Объект исследования – Муниципальное Казенное Учреждение Культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система».

Предмет исследования – оценка качества условий оказания услуг Муниципальным Казенным Учреждением Культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система».

Результаты выявления и обобщения мнения граждан группировались по следующим содержательно-информационным блокам:

- удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания в целом;

- удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по отдельным показателям оценки качества и критериям оценки качества;

- удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания в сравнительной динамике (сравнение с результатами независимой оценки региональных учреждений культуры, в том числе, библиотек).

Целевыми группами выступало население Сосновского района в его разновозрастной структуре, различных групп здоровья, в том числе инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность граждан, подлежащих опросу) для выявления мнения формировался в зависимости от общей численности получателей услуг в организации в течение календарного года (генеральная совокупность), предшествующего году проведения независимой оценки качества. Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности, а также по выделенным группам получателей услуг, значимым для оценки качества оказываемых услуг (лица с ограниченными возможностями здоровья).

В качестве методов для выявления мнения граждан применялся опрос в следующих формах: анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, онлайн анкетирование, выезды (работа экспертов с фиксацией информации на местах).

Оценка уровня удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания определялась в ходе опроса (инструмент – стандартизированная анкета) ответами на вопросы по шкале, предусматривающей четыре оценки удовлетворенности:

- «очень хорошо»;
- «хорошо»;
- «плохо»;
- «очень плохо»;
- также допускался вариант «затрудняюсь ответить».

На основе полученных ответов были обобщены результаты удовлетворенности граждан отдельными условиями оказания услуг организацией в соответствии с показателями оценки качества, группой условий, согласно критериям оценки качества, в целом условиями оказания услуг.

Кроме того, изучалась информация, представленная в открытых источниках – ресурсы в сети Интернет (сайт, группы в социальных сетях), а также информационные стенды в учреждении.

В ходе экспертной диагностики исследовалось обеспечение комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций.

Таким образом, основываясь на представленной информации, в ходе проведения независимой оценки удалось сформировать общую исследовательскую базу оценки учреждения, сопоставить его работу с оценкой работы аналогичных учреждений (библиотек Челябинской области).

Результаты исследования

Независимая оценка является одним из возможных инструментов фиксации успешности развития учреждений, способом выявления основных недостатков и проблем, с которыми сталкиваются получатели услуг. Можно констатировать, что независимая оценка качества деятельности учреждений культуры, со всеми ее издержками, уже оформилась и закрепились как состоявшееся направление исследований сферы культуры.

Это может трактоваться как своего рода ответ на возобновляемые много лет дискуссии о том, что сферу культуры и, особенно, художественной культуры, невозможно оценивать в измеряемых показателях. Тем не менее, некая универсальная система оценивания – предложена, мы можем отслеживать динамику изменений в сфере взаимодействия учреждений и аудитории (хотя бы, в предельно общих категориях: улучшилась – ухудшилась–стабильна).

Кроме того, можно отметить, что методика совершенствуется в соответствии с учетом общественных трендов: например, с 2017 года большее значение уделяется доступной среде учреждений – работе с особыми категориями посетителей с ограниченными возможностями здоровья. Правда, введение именно этого показателя снижает стабильно высокие оценки, но здесь, вероятно, можно говорить о проблемах доступности среды вообще, а не в частности – среды учреждений культуры.

Во-вторых, важно то, что мнения и позиции населения внесены в число обязательных критериев успешности функционирования организаций и учреждений. То есть, население, действительно, выступает не просто в качестве пассивного потребителя услуг, но позиционируется как полноценный участник социокультурного процесса, влияющий на существующую ситуацию.

В-третьих, несмотря на усредненность и некоторую шаблонность заданных показателей, все же, это определенная возможность самим

учреждениям получить «обратную связь», а, значит, и реагировать на высказываемые пожелания и претензии.

В-четвертых, принципиально важно для руководителей области, понимание того, что сфера культуры до сих пор имеет серьезный ресурс позитивного восприятия в глазах населения – учитывая стабильно высокие показатели оценок со стороны аудитории. А, значит – может рассматриваться как база легитимной поддержки, снижающая социальную напряженность в различных территориях.

При оценке такого передового учреждения как Муниципальное Казенное Учреждение Культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система» Сосновского муниципального района – предсказуемо обозначен высокий итоговый показатель – 476,7 (из максимальных – 500). Даже визуальное знакомство с пространством библиотеки не оставляет сомнений в лидерских позициях учреждения.

В целом, при проведении независимой оценки качества в Челябинской области, ранжирование показателей работы учреждений строится на следующей классификации:

- до 450 (при максимальном значении 500 баллов) были отнесены к числу лидирующих;
- от 449,5 до 400 – к числу оптимально функционирующих;
- от 399 до 300 – к числу стабильно развивающихся;
- от 299 и ниже – к нуждающимся в оптимизации работы.

Так, например, из 98 учреждений, которые принимали участие в процедуре оценки в 2022 году по Челябинской области, только 20 учреждений были отнесены к типу лидирующих. В таких учреждениях либо отсутствуют проблемы с оказанием качественных услуг населению, либо наблюдаются несущественные недоработки по отдельным показателям.

Если сопоставлять позиции Муниципального Казенного Учреждения Культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система» Сосновского муниципального района с иными библиотеками Челябинской

области, принимавшими участие в процедуре оценивания в 2022 году, данное учреждение было бы в тройке лидеров как среди библиотечных учреждений (из 27 иных библиотек), так и по рейтингу всех 98 организаций, участвующих в независимом оценивании.

Анализ информационных источников, к которым отнесены официальный сайт и информационные стенды, свидетельствует (в большинстве случаев) о соответствии всем требованиям открытости и доступности информации.

Вероятно, условия пандемии COVID-19, во многом способствовали усовершенствованию цифровых форматов работы различных территориальных образований Челябинской области. Таким образом, многие учреждения, в том числе – Муниципальное Казенное Учреждение Культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система», укрепили навыки информационно-коммуникативной культуры, обеспечили высокий уровень дистанционного обслуживания. И после снятия ограничений на контактную работу тип потребления культурных благ с помощью удаленного доступа сохранился у значительного количества людей.

Экспертная диагностика предполагала оценку условий, обеспечивающих доступ инклюзивным группам доступность среды взаимодействия с учреждением.

Анализ показал, что в работе учреждения фиксируется не полное соответствие установленным требованиям. В частности, к таким показателям можно отнести:

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Очевидно, что отсутствие некоторых позиций обусловлено как объективными обстоятельствами, не зависящими от компетенций работников и управленцев данного учреждения (конструкция здания), так и отсутствием соответствующего запроса от целевых групп.

Рекомендации по результатам исследования

Конкретные предложения и рекомендации по совершенствованию деятельности Муниципального Казенного Учреждения Культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система»:

- 1) Максимально сохранять традиционные формы работы (обслуживание читателей, дискуссии, тематические выставки и т.п.), направленные на группы населения, предрасположенные к «живым» способам приобщения к культуре.
- 2) Необходимо обратить внимание на создание доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Показатели по этому направлению существенно превышают позиции многих учреждений культуры Челябинской области (и библиотек, в частности), однако не до конца соответствуют установленным требованиям.
- 3) Учреждению важно удерживать лидерские позиции, а потому важно курировать процесс подготовки новых кадров (переподготовка имеющихся кадров) для обеспечения эффективного взаимодействия с разными группами аудиторий.

В целом, как показывает проведенный анализ, Муниципальное Казенное Учреждение Культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система» Сосновского муниципального района отвечает всем предъявляемым требованиям посетителей.

Доля получателей услуг, удовлетворенных различными сторонами работы учреждения, в большинстве случаев достигает максимальных баллов.