

**Итоги проведения независимой оценки
качества оказания услуг библиотечной системой г. Новочеркаска.
Рекомендации по улучшению деятельности**

Изучение общественного мнения проводилось Общественным советом по оценке качества работы муниципальных учреждений г. Новочеркаска, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания в апреле 2015 г.. Для сбора информации о качестве оказания услуг муниципальными библиотеками использовался метод анкетирования. Анкета для граждан была размещена на официальном сайте администрации города в разделе Независимая оценка качества оказания социальных услуг (баннер вынесен на главную страницу сайта).

Цель опроса – оценить качество услуг, предоставляемых библиотеками города, выработать рекомендации по рационализации их деятельности.

Всего было опрошено 273 жителя города. Из них 56 % - проживают в центральной части города, 44 % - в промышленном районе. По возрастам распределение участников опроса следующее: 15-25 лет – 36%, 25-45 лет – 31 %, старше 45 лет – 23 %.

Качество оказания услуги оценивалось по следующим критериям: открытость и доступность информации об услугах и возможностях их получения; комфортность получения услуг; профессионализм сотрудников. Также респондентам были заданы вопросы, касающиеся возможности получения услуг на платной основе, представления своего видения путей улучшения работы библиотек, привлечения новых посетителей.

В результате проведенного опроса было выявлено, что 42% респондентов посещают библиотеки регулярно, 38% - бывают реже 1 раза в месяц, 12% - не пользуются данными услугами, т.к. не имеют свободного времени или используют для этих целей интернет. Полученные данные говорят о том, что большинство жителей города пользуются услугами библиотек. Наиболее посещаемой является центральная библиотека им. А.Пушкина (37%), библиотека им. М.Шолохова (8%), библиотека им. М.Горького (4%), остальные – по 1 % и менее.

Большинство респондентов отметили, что они проинформированы о том, какие услуги оказываются (54% - знают обо всех услугах, 28% - имеют частичное представление о перечне услуг, 5% - недостаточно информированы). Источником информации для большинства опрошенных является сайт библиотеки (42%), 37 % - получают информацию от друзей и родственников, 37% - прочитали на стенде в библиотеке, 21% - из СМИ, 17% - из буклетов/листовок.

Такие параметры качества оказания услуг, как внимание, профессионализм сотрудников респонденты оценили, как высокие. Однако 21 % участников опроса обратили внимание на то, что в библиотеках недостаточно комфортно.

Анкета предусматривала возможность респондентам высказать свои предложения по улучшению работы городских библиотек. Для развития услуг и привлечения посетителей жители города рекомендовали:

- регулярное обновление книжного фонда – 44%
- необходимость доступа к мировой электронной библиотеке – 34%
- обеспечение доступа к редкому книжному фонду – 32%
- проведение творческих вечеров – 29%
- использование компьютерных технологий, наличие обучающих компьютерных программ – 24%
- организация дискуссий и встреч с интересными людьми – 22%
- консультации по написанию творческих работ для школьников и студентов – 19%.

При этом большинство респондентов (52%) считает, что услуги библиотеки могут быть полностью или частично оплачиваемыми, 38% - не приемлет платной основы для этого вида услуг.

В результате проведения независимой оценки работы библиотечной системы г. Новочеркасска было выявлено, что горожане достаточно высоко оценивают качество оказываемых услуг в части информационной открытости, доступности услуг, профессионализма и внимания сотрудников.

В качестве рекомендаций по развитию библиотечной системы Общественный совет по оценке качества социальных услуг с учетом мнений горожан предлагает следующее:

- повысить комфортность пребывания посетителей в библиотеках за счет развития инфраструктурного сервиса (это может быть открытие зала повышенной комфортности, установка автоматов с кофе, прохладительными напитками и т.д., установка мягкой мебели, игровых уголков для детей и др.);
- развивать платные услуги с учетом направлений, указанных участниками опроса;
- предусмотреть возможность оплаты услуг через сайт библиотеки;
- оказывать больше услуг в электронном виде (оцифровка имеющейся литературы, в первую очередь из редкого фонда; поиск электронных книг по заказу читателя и др.);
- выходить с рекламой своих услуг в организации и учреждения, заключать договоры о сотрудничестве.

Председатель Общественного совета



Б.А.Долгалева