

Областная общественная организация  
«Новосибирское библиотечное общество»

**Аналитический отчёт о подготовке материалов о проведении  
независимой оценки качества оказания услуг государственными и  
муниципальными библиотеками Новосибирской области**

В рамках исполнения  
Соглашения № 1-НОК от 13.07.2016

г. Новосибирск, 2016 г.

## **Введение**

Независимая оценка качества услуг, осуществляемая в сфере культуры, имеет статус одной из форм общественного контроля.

Основными участниками процедуры являются общественные советы, на которые возложены функции по проведению оценки, организации-операторы, органы власти, координирующие данный процесс, а также сами учреждения.

Учреждения культуры, поставщики услуг, выступают в роли объектов оценки, их обязанность заключается в обеспечении открытости и доступности информации о деятельности, а также в выстраивании обратной связи с потребителями через свои сайты.

Механизм независимой оценки призван обеспечить открытость деятельности учреждений, предоставить гражданам информацию о качестве оказания услуг данными организациями, а также повысить качество их работы.

В целом, система независимой оценки направлена на повышение качества работы библиотек, повышение удовлетворенности населения их работой, создание условий для мотивации сотрудников на предоставление качественных государственных (муниципальных услуг).

### **I. Нормативное обоснование проведения независимой оценки качества**

- Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», который ввел дополнительные статьи, определяющие процедуру независимой оценки и обязанности каждого ее участника, в отраслевой закон РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее – Основы законодательства о культуре);

Независимая оценка учреждений культуры проводится в соответствии с приказами Министерства культуры Российской Федерации:

- «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» от 05.11.2015 № 2515;

- «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» от 20.11.2015 №2830, которым утверждены «Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления)».
- «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 20.02.2015 № 277.

Нормативно-правовыми актами, регламентирующими размещение информации организациями на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

На региональном уровне действуют приказы министерства культуры Новосибирской области:

- «О внесении изменений в нормативные правовые акты в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ» от 09.12.2014 №727;
- «О реализации Федерального закона от 21.07.2014 №256-ФЗ в учреждениях культуры» от 07.05.2015 №240.
- «Об утверждении ведомственного плана мероприятий по проведению независимой оценки качества оказания услуг на 2016-2018 гг.» от 17.06.2016 № 184. Приказом утверждён «Порядок рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Новосибирской области» и «Ведомственный план мероприятий Министерства культуры Новосибирской области по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на 2016-2018 годы».

**II. Организация – оператор по сбору и обобщению данных в целях проведения независимой оценки качества**

Выбор организации-оператора относится к полномочиям органа власти: исполнитель определяется посредством организации закупки для обеспечения государственных и муниципальных нужд на основании Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ.

Организацией оператором по сбору и обобщению информации о качестве оказания услуг библиотеками Новосибирской области в целях проведения независимой оценки в 2016 году по результатам конкурса на заключение контракта стала СО НКО «Новосибирское библиотечное общество» (далее - НБО).

На основании распоряжения Правительства Новосибирской области от 14.12.2015 № 523-рп «О результатах конкурса среди социально ориентированных некоммерческих организаций для предоставления субсидий из областного бюджета Новосибирской области с учетом субсидий из федерального бюджета в 2015 году», договора о предоставлении субсидии социально ориентированной некоммерческой организации из областного бюджета Новосибирской области с учетом субсидий из федерального бюджета № 44 от 22.12.2015 г. Областной общественной организации «Новосибирское библиотечное общество» на реализацию программы «От оценки качества – к качеству результатов», приказа министерства культуры Новосибирской области от 08.07.2016 № 203 «О назначении организации – оператора по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» министерством культуры Новосибирской области и НБО в июле 2016 года подписано Соглашение1-НОК от 13.06.2016 на выполнение работ в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными областными организациями культуры Новосибирской области в 2016 году».

НБО, как авторитетная профессиональная общественная организация, стала одной из первых СО НКО Новосибирской области, привлечённых к проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (библиотеками) в качестве организации-оператора. Предметом Соглашения стало выполнение работ по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными библиотеками Новосибирской области.

Весомым основанием для участия НБО в качестве организации-оператора независимой оценки, стала сетевая форма её деятельности, позволяющая иметь выход на максимальное число получателей библиотечных услуг через представителей своей организации, работающих в административном центре, во всех административных районах г. Новосибирска, в 30 муниципальных образованиях и в 5 городских округах Новосибирской области, и привлечённых к участию в независимой оценке в качестве волонтеров.

Работы, выполненные организацией-оператором.

В процессе сбора, анализа и обобщения данных, организацией-оператором «Новосибирское библиотечное общество» выполнены следующие работы:

1. Согласованы процедуры проведения сбора данных по каждому способу:

1.1. опрос получателей услуг с использованием адаптированной анкеты;

1.2. изучение и оценка данных, размещённых на официальных сайтах библиотек;

1.3. изучение и оценка данных, размещённых на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

2. Согласованы формы для фиксации первичной информации, обобщения и представления полученных данных.

3. Получены данные о деятельности и предоставлении услуг в 47 библиотеках в соответствии с перечнем, утверждённым Общественным советом при министерстве культуры Новосибирской области, протокол от 10.12.2015 №4. (Приложение 1).

4. Сформированы выборки для проведения опросов получателей услуг библиотек в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества услуг (утв. Минкультуры России).

5. Проведён «полевой этап» сбора данных в библиотеках и обработана полученная информация.

5.1. Проведено изучение и оценка данных на официальных сайтах библиотек.

5.2. Изучены и обобщены данные, размещённые на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

5.3. Проведено анкетирование получателей государственных и муниципальных библиотек г. Новосибирска и Новосибирской области, опрошено 6327 человек.

6. Полученные результаты систематизированы и обработаны. Подготовлены проекты результатов сбора полученных данных в форме аналитического отчёта, включающего рейтинги библиотек по критериям и показателям, выводы и предложения.

6.1. Рейтинги библиотек представлены:

- по способу оценки в разрезе каждой организации по каждому показателю (методические рекомендации по проведению независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры);
- по каждому из критериев:

критерий № 1: Открытость и доступность информации об организации культуры;

критерий № 2: Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

критерий № 3: Время ожидания предоставления услуги;

критерий № 4: Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

критерий № 5: Удовлетворённость качеством оказания услуг;

Дополнительный критерий качества:

Критерий № 6: Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья (утв. Общественным советом при министерстве культуры Новосибирской области);

- в разрезе группировки показателей по критериям в соответствии с приказом Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515;

7. Сформирован общий рейтинг библиотек, включённых в процедуру независимой оценки качества оказываемых услуг.

Сроки выполнения работ: июнь - ноябрь 2016 г.

При проведении НОК обеспечен 100 % охват государственных и муниципальных общедоступных библиотек г. Новосибирска и Новосибирской области, имеющих статус юридического лица.

Информационное сопровождение проведения независимой оценки

Для наибольшего охвата участников проводимой оценки оператором организовано информационное сопровождение:

1) на интернет-странице оператора создан раздел «Независимая система оценки качества библиотек Новосибирской области» с актуальной информацией о проведении независимой оценки качества оказания услуг библиотеками, включая нормативно-правовые материалы <http://www.ngonb.ru/activities/librarianship/novosibirskoe-bibliotechnoe-obshchestvo/nezavisimaya-otsenka-kachestva-bibliotek-novosibirskoy-oblasti/>;

2) на интернет-странице оператора и на официальных сайтах библиотек размещался баннер он-лайн анкеты для выражения мнений получателями услуг о качестве услуг библиотек, оператором обеспечена техническая возможность выражения мнений получателями услуг;

3) на сайтах библиотек-участниц была представлена информация о проведении НОК в разделах «новости», «актуально», «опрос», а также в социальных сетях;

3) размещались информационные объявления в стенах библиотек (кафедры, информационные стенды);

4) информация о проведении НОК была опубликована в информационном издании СО НКО «Новосибирское библиотечное общество»: газете «БИНО», распространяемой в электронном и печатном формате среди всех членов общественной организации.

В целях повышения профессиональных компетенций членов СО НКО «Новосибирское библиотечное общество» проведён тренинг-семинар «Независимая оценка качества и её влияние на повышение эффективности библиотечных услуг для населения», направленный на активизацию участия членов профессиональной общественной организации в мероприятиях системы независимой оценки качества услуг, оказываемых библиотеками Новосибирской области.

### **III. Методика проведения независимой оценки качества**

Оценка качества оказания услуг библиотеками проведена в соответствии с «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления)», утв. приказом министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2830 (далее – Методические рекомендации).

При проведении независимой оценки использовалась общедоступная информация о библиотеках, размещаемая, в том числе в форме открытых данных.

Предметом независимой оценки библиотек стала оценка условий оказания услуг:

- по общим критериям, установленным Министерством культуры Российской Федерации:

1-й критерий: открытость и доступность информации об организации культуры;

2-й критерий: комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

3-й критерий: время ожидания предоставления услуги;

4-й критерий: доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

5-й критерий: удовлетворенность качеством оказания услуг.

6-й критерий: доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья (дополнительный критерий, установленный Общественным советом при министерстве культуры Новосибирской области)

В ходе независимой оценки, проведена апробация региональной «Модели независимой оценки качества оказания услуг библиотеками Новосибирской области» (далее – Модель оценки библиотек НСО), разработанной профессиональной общественной организацией СО НКО «Новосибирское библиотечное общество».

Для проведения независимой оценки использовались показатели, характеризующие общие критерии оценки качества, утверждённые приказами



Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры и показатели, характеризующие дополнительный критерий качества».

В Сводный перечень показателей, характеризующих критерии оценки качества оказания услуг библиотеками Новосибирской области, включены все виды показателей: общие, дополнительный и апробированный в ходе внедрения Модели оценки библиотек НСО.

К установленным на федеральном уровне показателям, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (библиотеками), введен дополнительный критерий качества, утверждённый общественным советом при министерстве культуры: «Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья» и характеризующий его показатель «Уровень доступности библиотечных услуг и помещений для лиц с ограниченными возможностями здоровья» (Способ сбора информации: изучение мнения получателей услуг, единица измерения: от 0 до 5 баллов).

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг библиотеками осуществляется по трем направлениям и трем способам оценки :

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте библиотеки;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Согласно Методическим рекомендациям результаты, полученные всеми способами сбора оценки показателей и по всем направлениям сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг библиотеками, необходимо систематизировать и представить в едином формате.

При обобщении результатов и выстраивании общего рейтинга для оценки, использованы следующие методики группировки библиотек:

- группировка библиотек по степени соответствия общим критериям независимой оценки качества, в соответствии с которой выделено три группы библиотек по количеству полученных баллов:
  - 1-я группа: высокая степень соответствия (от 70 до 100 баллов);
  - 2-я группа: средняя степень соответствия (от 40 до 69 баллов);
  - 3-я группа: низкая степень соответствия (от 0 до 39 баллов).
- группировка библиотек в соответствии с организационно-правовой формой юридического лица:
  - 1-я группа: государственное учреждение культуры (библиотека);
  - 2-я группа: муниципальные учреждения культуры (библиотеки) г. Новосибирска;
  - 3-я группа: муниципальные учреждения культуры (библиотеки) муниципальных районов и городских округов Новосибирской области.

Каналы сбора информации от получателей услуг в целях проведения  
исследования.

В исследовании использовалось сочетание нескольких каналов сбора информации от получателей услуг:

1) Интернет-канал: Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг библиотеками путем заполнения форм опроса (анкет) в сети «Интернет»: он-лайн анкетирование на сайтах библиотек, на интернет-странице оператора, в социальных сетях.

2) Электронная почта: Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг библиотеками путем отправки оператором электронного сообщения с формой анкеты и/или адресом анкеты, размещённой в сети «Интернет». Использование клиентской базы (электронных адресов получателей услуг), имеющейся в распоряжении библиотек, осуществлялось с их согласия.

3) Личный опрос (социологическое исследование): Личный опрос получателей услуг в библиотеках (анкета в печатном виде и на мониторах ПК в стенах библиотек) с участием волонтеров - членов областной сетевой СО НКО «Новосибирское библиотечное общество» и членами независимой организации: Автономная некоммерческая организация высшего профессионального образования «Новый сибирский институт», привлечённой оператором по договору

возмездных услуг со сторонней организацией на проведение социологических исследований в рамках реализации Программы «От оценки качества – к качеству результатов: разработка и внедрение «Модели независимой оценки качества оказания услуг библиотеками Новосибирской области», поддержанной субсидией из областного бюджета по договору с Министерством региональной политики Новосибирской области.

Анкетирование проводилось на основе программного обеспечения, разработанного оператором для сбора, хранения и статистической обработки данных. Инструментарий и методика проведения анкетирования создавались организацией-оператором совместно с привлечением независимой профильной организации, имеющей опыт в проведении масштабных социологических исследований в сфере культуры: Автономной некоммерческой организацией высшего профессионального образования «Новый сибирский институт».

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг, обследуемые библиотеки разделены на 2 группы в зависимости от количества получателей услуг в месяц, и для каждой группы определено необходимое количество собираемых анкет и методы их получения.

*1-я группа: малые организации культуры с количеством получателей услуг в месяц не более 2000 (сбор анкет от 100 до 200) – в их состав вошли 46 библиотек;*

*2-я группа: средние организации культуры с количеством получателей услуг в месяц от 2000 до 7000 (сбор анкет от 400 до 500). К данной группе отнесена одна библиотека: ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека».*

Более предпочтительным способом сбора информации является анкетирование именно тех людей, о которых достоверно известно, что они являются получателями услуг оцениваемой библиотеки, поэтому оператором был организован опрос в самих библиотеках при помощи печатных форм анкет, рассылки анкет по электронной почте по адресам получателей услуг. Форма анкеты была размещена в информационном издании организации-оператора: газете «БИНО».

#### **IV. Результаты для независимой оценки качества услуг государственных и муниципальных библиотек Новосибирской**

## области

### **4.1. Итоговые результаты для независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными библиотеками Новосибирской области.**

➤ По результатам всех этапов независимой оценки проведен объективный анализ состояния библиотек в области в соответствии с Методическими рекомендациями и с дополнительным региональным критерием «Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья». Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 105 баллов. В результате анализа выявилось, что 31 (66%) библиотека получила высокую степень соответствия (от 70 до 105 баллов).

Средняя степень соответствия (от 40 до 69 баллов) получили 16 (34%) библиотек.

Низкая степень соответствия – 0 библиотек.

По результатам полученной информации сформирован общий рейтинг библиотек. В группу с высокими показателями вошла 31 библиотека, из их числа наибольшее количество баллов (от 85 до 105 баллов) получили семь библиотек составивших группу лидеров:

- ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека» - 93,79 (89,3%) балла.
- МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. В. Ломоносова Советского района» - 90,51 (86,2%) балла.
- МКУК «Централизованная библиотечная система Первомайского района им. Н. Г. Чернышевского» - 88,85 (84,6%) балла.
- ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека» - 87,91 (83,7%) балла.
- МКУК «Мошковская районная централизованная библиотечная система» - 87,07 (82,9%) балла.
- МКУК города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система» - 86,39 (82,3%) балла.
- Районное МКУК «Татарская централизованная библиотечная система» - 85,26 (81,2%) балла.

В группу со средними показателями (от 40 до 69 баллов) вошли 16 (34%) библиотек, из них семь библиотек набрали меньшее количество баллов (от 50,62 до 61,57 баллов):

- MKYK Бaгaнского района «Централизованная библиотечная система» - 61,57 (58,6%) балла.
- МБУК Краснозерского района Новосибирской области «Межпоселенческая библиотека» - 61,55 (58,6%) балла.
- MKYK Чулымского района «Чулымская межпоселенческая библиотека» - 60,13 (57,3%) балла.
- МБУ «Центральная библиотека» (г. Купино) – 58,83 (56%) балла.
- MKYK «Здвинская централизованная библиотечная система» - 58,76 (56%) балла.
- MKYK «Кочковская муниципальная библиотека» - 53,09 (50,6%) балла.
- MKYK «Доволенская центральная районная библиотека» - 50,63 (48,2%) балла.

Несмотря на то, что библиотеки набрали меньшее количество баллов по сравнению с группой лидеров, в целом, можно признать, что оценки этой группы имеют средний уровень удовлетворенности.

Таблица 1

**Результаты для независимой оценки качества услуг государственными и муниципальными библиотеками Новосибирской области в разрезе критериев качества (критерии №1-6)**

п/п №	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (12 баллов)	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (39 баллов)	Время ожидания предоставления услуги (14 баллов)	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (14баллов)	Удовлетворенность качеством оказания услуг (21 балл)	Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья (5 баллов)	Итого (105 баллов)	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека»	12	34,08	12,08	13,56	19,57	2,5	93,79	89,3
2	МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. В. Ломоносова Советского района»	11	32,65	11,58	13,57	18,27	3,44	90,51	86,2
3	МКУК «Централизованная библиотечная система Первомайского района им. Н. Г. Чернышевского»	11	32,53	11,82	13,78	16,54	3,18	88,85	84,6
4	ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека»	12	33,1	12,14	9,24	18,72	2,7	87,9	83,7
5	МКУК «Мошковская районная централизованная библиотечная система»	10	31,49	11,4	13,68	16,48	4,02	87,07	82,9
6	МКУК города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	10	28,23	11,24	13,67	19,67	3,57	86,38	82,3
7	Районное МКУК «Татарская централизованная библиотечная система»	11	30,66	11,79	11,65	16,26	3,9	85,26	81,2
8	МБУ Чановская централизованная библиотечная система	10	30,97	10,9	13,76	14,57	3,2	83,4	79,4
9	МКУ «Колыванская централизованная библиотечная система»	11	30,83	10,89	13,63	12,92	3,64	82,91	79
10	МКУК «Маслянинская централизованная библиотечная система»	6	30,65	12,17	13,67	16,48	3,58	82,55	78,6
11	МКУК «Централизованная библиотечная система им. П. П. Бажова Ленинского района»	11	29,75	11,04	12,05	14,89	2,21	80,94	77,1
12	МБУК Куйбышевского района «Центральная межпоселенческая библиотека»	10	29,15	11,56	10,32	16,19	2,55	79,77	76
13	МКУК «Центральная городская библиотека им. К. Маркса»	12	29,77	11,38	9,27	13,9	3,37	79,69	75,9
14	МКУК «Централизованная библиотечная система им. А. С. Макаренко Кировского района»	11	27,14	9,86	13,67	15,16	2,68	79,51	75,7
15	МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	9	29,72	10,01	10,58	17,72	2,09	79,12	75,4
16	ГБУК НСО «Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	12	26,81	10,42	11,61	14,54	3,68	79,06	75,3
17	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Л. Н. Толстого Октябрьского района»	11	25,96	9,63	13,75	15,7	2,17	78,21	74,5
18	МКУК «Искитимская централизованная библиотечная система»	9	28,92	11,11	12,31	12,68	3,46	77,48	74
19	МКУК «Черепановская централизованная библиотечная система» Черепановского района Новосибирской области	10	26,86	11,8	10,96	14,44	3,24	77,3	73,6

20	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Д. С. Лихачева Калининского района»	10	25,6	10,14	10,63	18,03	2,65	77,05	73,4
21	ГБУК НСО «Новосибирская областная детская библиотека им. А.М. Горького»	11	26,81	10,79	10,53	14,49	2,86	76,48	72,8
22	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Н. К. Крупской Центрального района»	8,5	26,37	11,32	11,19	15,33	3,35	76,06	72,4
23	МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. Е. Салтыкова-Щедрина Завьяловского района»	10	27,15	10,74	9,57	13,8	3,65	74,91	71,3
24	МКУК «Межпоселенческая библиотека Каргатского района»	7	28,71	11,81	10,46	13,57	3,27	74,82	71,3
25	МБУ «Централизованная Библиотечная Система города Бердска»	10	26,85	10,9	11,35	12,76	2,72	74,58	71
26	МБУ «Централизованная библиотечная система Карасукского района Новосибирской области»	6	29,92	11,97	9,76	13,63	2,96	74,24	70,7
27	МКУК «Централизованная библиотечная система им. В. Г. Белинского Дзержинского района»	11	26,69	9,57	8,51	14,52	3,02	73,31	69,8
28	МКУК «Центральная городская детская библиотека им. А. П. Гайдара»	10	26,38	9,35	11,43	13,64	1,88	72,68	69,22
29	МКУ Коченевская Централизованная библиотечная система	4	28,21	12,43	9,85	14,72	2,78	71,99	68,6
30	МКУК «Межпоселенческая библиотека» Чистоозерного района	6	26,29	10,27	10,48	16,17	2,77	71,98	68,5
31	МБУК «Кольцовская городская библиотека»	9	28,07	10,81	9,41	12,65	2,03	71,97	68,5
32	МКУК города Барабинска Барабинского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	6	22,8	10,68	13,5	15,27	1,46	69,71	66,4
33	МБУК Тогучинского района «Тогучинская межпоселенческая центральная библиотека»	9	22,55	10,93	7,89	14,54	3,82	68,73	65,4
34	МКУК «Библиотека им. С.П.Мосияша» Чистоозерного района	6	24,87	11,59	8,79	13,48	3,61	68,34	65,1
35	МКУК «Централизованная библиотечная система им. А.П. Чехова Железнодорожного района»	10	24,04	9,82	8,5	13,28	2,39	68,03	64,8
36	МКУК Сузунского района «Сузунская централизованная библиотечная система»	4,5	25,89	9,93	10,53	13,3	3,02	67,17	64
37	МКУ «Централизованная библиотечная система города Оби»	9	21,52	9,43	10,59	13,49	1,57	65,6	62,5
38	МКУК «Убинская районная библиотека» Убинского района Новосибирской области	6,5	22,86	9,23	10,88	13,71	2,38	65,56	62,4
39	МКУК «Централизованная библиотечная система» Северного района Новосибирской области	8	23,32	9,82	9,63	11,88	2,53	65,18	62,1
40	МБУК «Централизованная библиотечная система» города Искитима Новосибирской области	9	21,36	9,05	11,61	12,27	1,6	64,89	61,8
41	МКУК Баганского района «Централизованная библиотечная система»	7	24,49	10,97	10,03	7,11	1,97	61,57	58,6
42	МБУК Краснозерского района Новосибирской области «Межпоселенческая библиотека»	3	23,5	9,44	9,31	13,37	2,93	61,55	58,6
43	МКУК Чулымского района «Чулымская межпоселенческая библиотека»	8	21,97	8,93	8,57	11,3	1,36	60,13	57,3
44	МБУ «Центральная библиотека» (г. Купино)	2,5	19,87	10,22	11,08	12,54	2,62	58,83	56
45	МКУК «Здвинская централизованная библиотечная система»	7	21,04	9,8	7,99	10,65	2,28	58,76	56
46	МКУК «Кочковская муниципальная библиотека»	4	17,12	10,29	6,5	12,41	2,77	53,09	50,6
47	МКУК «Доволенская центральная районная библиотека»	2	17,26	10,67	6,36	12,21	2,12	50,62	48,2

➤ Итоговая оценка для результатов независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными библиотеками Новосибирской области складывалась в соответствии из суммы баллов оценки:

- Уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (с дополнительным критерием «Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья»).
- Уровня открытости и доступности информации организации на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).
- Уровня открытости и доступности информации организации на официальном сайте организации.

Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 105 баллов.



Таблица 2

## Результаты для независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными библиотеками Новосибирской области

(в соответствии с табл. 4.4. Методических рекомендаций)

Место в рейтинге	Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (max 65 баллов)	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru (max 7 баллов)	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации (max 33 балла)	Итоговая оценка (max 105 баллов)
1	2	3	4	5	6
1	ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека»	53,79	7	33	93,79
2	МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. В. Ломоносова Советского района»	54,51	6	30	90,51
3	МКУК «Централизованная библиотечная система Первомайского района им. Н. Г. Чернышевского»	53,85	6	29	88,85
4	ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека»	53,41	7	27,5	87,91
5	МКУК «Мошковская районная централизованная библиотечная система»	56,07	5	26	87,07
6	МКУК города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	53,39	6	27	86,39
7	Районное МКУК «Татарская централизованная библиотечная система»	55,26	6	24	85,26
8	МБУ Чановская централизованная библиотечная система	53,4	5	25	83,4
9	МКУК «Маслянинская централизованная библиотечная система»	55,95	1	26	82,95
10	МКУ «Кольванская централизованная библиотечная система»	53,91	6	23	82,91
11	МКУК «Централизованная библиотечная система им. П. П. Бажова Ленинского района»	49,44	6	25,5	80,94
12	МБУК Куйбышевского района «Центральная межпоселенческая библиотека»	51,77	5	23	79,77
13	МКУК «Центральная городская библиотека им. К. Маркса»	51,2	7	21,5	79,7
14	МКУК «Централизованная библиотечная система им. А. С. Макаренко Кировского района»	48,01	6	25,5	79,51
15	МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	49,62	4	25,5	79,12
16	ГБУК НСО «Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	50,06	7	22	79,06
17	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Л. Н. Толстого Октябрьского района»	47,21	6	25	78,21
18	МКУК «Искитимская централизованная библиотечная система»	51,48	4	22	77,48
19	МКУК «Черепановская централизованная библиотечная система» Черепановского района Новосибирской области	52,8	5	19,5	77,3
20	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Д. С. Лихачева Калининского района»	49,05	7	21	77,05
21	ГБУК НСО «Новосибирская областная детская библиотека им. А.М. Горького»	50,48	7	19	76,48
22	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Н. К. Крупской Центрального района»	53,06	7	16	76,06
23	МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. Е. Салтыкова-Щедрина Заельцовского района»	51,91	7	16	74,91
24	МКУК «Межпоселенческая библиотека Каргатского района»	53,89	3	18	74,89
25	МБУ «Централизованная Библиотечная Система города Бердска»	50,58	5	19	74,58
26	МБУ «Централизованная библиотечная система Карасукского района Новосибирской области»	54,74	3	16,5	74,24
27	МКУК «Централизованная библиотечная система им. В. Г. Белинского Дзержинского района»	48,81	6	18,5	73,31

28	МКУК «Центральная городская детская библиотека им. А. П. Гайдара»	46,18	6	20,5	72,68
29	МКУ Коченевская Централизованная библиотечная система	51,99	2	18	71,99
30	МКУК «Межпоселенческая библиотека» Чистоозерного района	49,98	1	21	71,98
31	МБУК «Кольцовская городская библиотека»	48,97	6	17	71,97
32	МКУК города Барабинска Барабинского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	46,71	1	22	69,71
33	МКУК «Библиотека им. С.П.Мосияша» Чистоозерного района	54,84	1	13,5	69,34
34	МБУК Тогучинского района «Тогучинская межпоселенческая центральная библиотека»	51,73	4	13	68,73
35	МКУК «Централизованная библиотечная система им. А.П. Чехова Железнодорожного района»	47,53	7	13,5	68,03
36	МКУК Сузунского района «Сузунская централизованная библиотечная система»	50,17	1	16	67,17
37	МКУ «Централизованная библиотечная система города Оби»	47,6	4	14	65,6
38	МКУК «Убинская районная библиотека» Убинского района Новосибирской области	48,06	2	15,5	65,56
39	МКУК «Централизованная библиотечная система» Северного района Новосибирской области	44,68	3	17,5	65,18
40	МБУК «Централизованная библиотечная система» города Искитима Новосибирской области	41,9	4	19	64,9
41	МКУК Баганского района «Централизованная библиотечная система»	42,07	3	16,5	61,57
42	МБУК Краснозерского района Новосибирской области «Межпоселенческая библиотека»	47,55	1	13	61,55
43	МКУК Чулымского района «Чулымская межпоселенческая библиотека»	43,63	4	12,5	60,13
44	МБУ «Центральная библиотека» (г. Купино)	47,83	0	11	58,83
45	МКУК «Здвинская централизованная библиотечная система»	44,26	3	11,5	58,76
46	МКУК «Кочковская муниципальная библиотека»	49,09	4	0	53,09
47	МКУК «Доволенская центральная районная библиотека»	48,62	2	0	50,62

#### **4.2. Результаты для независимой оценки качества информации на сайте Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (далее - Официальный сайт) проводилась с 01 июня по 30 июня 2016 года.

Объектами независимой оценки стали сайты государственных и муниципальных библиотек с правами юридического лица.

Итоговое значение определялось суммой всех информационных объектов, расположенных на сайте.

Максимальное число баллов по оценке уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) составляет 7 баллов.

Проведенная оценка уровня открытости и доступности информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) выявила, что 9 (19,1%) исследуемых библиотек: ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека», ГБУК НСО «Новосибирская областная детская библиотека им. А.М. Горького», ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека», ГБУК НСО «Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих», МКУК «Центральная городская библиотека им. К. Маркса», МКУК «Централизованная библиотечная система им. А.П. Чехова Железнодорожного района», МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. Е. Салтыкова-Щедрина Заельцовского района», МКУК «Централизованная библиотечная система им. Д. С. Лихачева Калининского района», МКУК «Централизованная библиотечная система им. Н. К. Крупской Центрального района имеют высокий уровень открытости и доступности информации на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях.

Минимальное число баллов в рамках оценки уровня открытости и доступности на Официальном сайте составляет 1 балл, такую оценку получили 6 (12,8%) библиотек: МКУК города Барабинска Барабинского района Новосибирской

области «Централизованная библиотечная система», МБУК Краснозерского района Новосибирской области «Межпоселенческая библиотека», МКУК «Маслянинская централизованная библиотечная система», МКУК Сузунского района «Сузунская централизованная библиотечная система», МКУК «Межпоселенческая библиотека» Чистоозерного района, МКУК «Библиотека им. С.П.Мосияша» Чистоозерного района. На сайте этих библиотек представлена только информация о полном наименовании учреждения. Не представлена информация о муниципальном задании (смете) на текущий год, выполнении муниципального задания (сметы) за отчетный финансовый год, плане ФХД на текущий год, годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, результатах деятельности и об использовании имущества, о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Информация по всем наименованиям информационного объекта на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) представлена у одной муниципальной библиотеки (2,1%) - МБУ «Центральная библиотека» (г. Купино).

Необходимо заметить, что общая информация об учреждении - 12 (25,5%) библиотек не указаны официальные сайты организаций, документы о деятельности (Устав, отчеты, муниципальное задание, сметы) выкладываются не зарегистрированные, не подписанные и без печатей, отсутствует информация о филиалах.

**Результаты для оценки уровня открытости и доступности информации государственных и муниципальных библиотек Новосибирской области на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (в соответствии с табл. 4.2. Методических рекомендаций)**

Место в рейтинге	Наименование библиотеки	Адрес сайта учреждения на bus.gov.ru	Общие сведения об учреждении (1 балл)	Информация о государственном задании на текущий финансовый год (1 балл)	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (1 балл)	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (1 балл)	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за финансовый год (1 балл)	Информация о результатах деятельности об использовании имущества (1 балл)	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (1 балл)	Итоговый балл (max 7 баллов)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1-9	ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека»	<a href="http://www.ngonb.ru/">http://www.ngonb.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	7
1-9	ГБУК НСО «Новосибирская областная детская библиотека им. А.М. Горького»	<a href="http://www.maxlib.ru/">http://www.maxlib.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	7
1-9	ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека»	<a href="http://infomania.ru/new/">http://infomania.ru/new/</a>	1	1	1	1	1	1	1	7
1-9	ГБУК НСО «Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	<a href="http://www.sibdisnet.ru">http://www.sibdisnet.ru</a>	1	1	1	1	1	1	1	7
1-9	МКУК «Центральная городская библиотека им. К. Маркса» (г. Новосибирск)	<a href="http://karlmarx.lib54.ru">http://karlmarx.lib54.ru</a>	1	1	1	1	1	1	1	7
1-9	МКУК «Централизованная библиотечная система им. А.П. Чехова Железнодорожного района» (г. Новосибирск)	<a href="http://chehovbook.ru/">http://chehovbook.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	7
1-9	МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. Е. Салтыкова-Щедрина Завельцовского района» (г. Новосибирск)	<a href="http://www.sshbn.ru/">http://www.sshbn.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	7
1-9	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Д. С. Лихачева Калининского района» (г. Новосибирск)	<a href="http://liblihacheva.ru/">http://liblihacheva.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	7
1-9	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Н. К. Крупской Центрального района (г. Новосибирск)	<a href="http://krupskaya.lib54.ru">http://krupskaya.lib54.ru</a>	1	1	1	1	1	1	1	7

10-20	МКУК «Центральная городская детская библиотека им. А. П. Гайдара» (г. Новосибирск)	<a href="http://gaidarteka.ru/">http://gaidarteka.ru/</a>	1	1	1	0	1	1	1	6
10-20	МКУК «Централизованная библиотечная система им. В. Г. Белинского Дзержинского района» (г. Новосибирск)	<a href="http://цбс-белинского.рф">http://цбс-белинского.рф</a>	1	1	1	0	1	1	1	6
10-20	МКУК «Централизованная библиотечная система им. А. С. Макаренко Кировского района» (г. Новосибирск)	<a href="http://www.cbsmakarenko.ru">http://www.cbsmakarenko.ru</a>	1	1	1	0	1	1	1	6
10-20	МКУК «Централизованная библиотечная система им. П. П. Бажова Ленинского района» (г. Новосибирск)	<a href="http://bagova@bk.ru">http:// bagova@bk.ru</a>	1	1	0	1	1	1	1	6
10-20	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Л. Н. Толстого Октябрьского района» (г. Новосибирск)	<a href="http://cbstolstoy.ru">http://cbstolstoy.ru</a>	1	1	1	0	1	1	1	6
10-20	МКУК «Централизованная библиотечная система Первомайского района им. Н. Г. Чернышевского» (г. Новосибирск)	<a href="http://www.bibliotekino.ru">http://www.bibliotekino.ru</a>	1	1	1	0	1	1	1	6
10-20	МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. В. Ломоносова Советского района» (г. Новосибирск)	<a href="http://lomonosov.lib54.ru">http://lomonosov.lib54.ru</a>	1	1	1	0	1	1	1	6
10-20	МКУ «Кольчанская централизованная библиотечная система»	<a href="http://www.libklv.ru">http://www.libklv.ru</a>	1	1	0	1	1	1	1	6
10-20	МБУК «Кольцовская городская библиотека»	<a href="http://kolcovo.ru/SocialSphere/Culture/Library/">http://kolcovo.ru/SocialSphere/Culture/Library/</a>	1	1	1	1	1	1	0	6
10-20	МКУК города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	<a href="http://cbskuishev.ru">http://cbskuishev.ru</a>	1	1	1	0	1	1	1	6
10-20	Районное МБУК «Татарская межпоселенческая библиотека»	нет адреса	1	1	1	1	1	1	0	6
21-25	МБУ «Централизованная Библиотечная Система города Бердска»	<a href="http://biblioberdsk.narod.ru">http://biblioberdsk.narod.ru</a>	1	0	1	1	0	1	1	5
21-25	МБУК Куйбышевского района «Центральная межпоселенческая библиотека»	нет адреса	1	1	0	1	0	1	1	5

21-25	МКУК «Мошковская районная централизованная библиотечная система»	<a href="http://libmoshkov.ru">http://libmoshkov.ru</a>	1	0	1	0	1	1	1	5
21-25	МБУ Чановская централизованная библиотечная система	<a href="http://chcbs.cha.edu54.ru/p2aa1.html">http://chcbs.cha.edu54.ru/p2aa1.html</a>	1	0	1	1	1	0	1	5
21-25	МКУК «Черепановская централизованная библиотечная система» Черепановского района Новосибирской области	<a href="http://tmcb.ru/">http://tmcb.ru/</a>	1	1	1	1	1	0	0	5
26-32	МБУК «Централизованная библиотечная система» города Искитима Новосибирской области (город НСО)	<a href="http://cbs-iskitim.iimdo.com">http://cbs-iskitim.iimdo.com</a>	1	0	0	1	1	1	0	4
26-32	МКУК «Искитимская централизованная библиотечная система»	<a href="http://bs.iskitim-r.ru">http://bs.iskitim-r.ru</a>	1	1	1	0	0	0	1	4
26-32	МКУК «Кочковская муниципальная библиотека»	нет адреса	1	0	0	0	1	1	1	4
26-32	МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	<a href="http://mucbs.nov.edu54.ru">http://mucbs.nov.edu54.ru</a>	1	1	0	0	1	1	0	4
26-32	МКУ «Централизованная библиотечная система города Оби»	<a href="http://библиотека-обь.рф">http://библиотека-обь.рф</a>	1	0	1	1	0	0	1	4
26-32	МБУК Тогучинского района «Тогучинская межпоселенческая центральная библиотека»	<a href="http://tmcb.ru/">http://tmcb.ru/</a>	1	1	0	1	1	0	0	4
26-32	МКУК Чулымского района «Чулымская межпоселенческая библиотека»	нет адреса	1	1	1	0	1	0	0	4
33-37	МКУК Баганского района «Централизованная библиотечная система»	нет адреса	1	1	0	0	0	1	0	3
33-37	МКУК «Здвинская централизованная библиотечная система»	<a href="http://zcbs.zdv.edu54.ru">http://zcbs.zdv.edu54.ru</a>	1	1	1	0	0	0	0	3
33-37	МБУ «Централизованная библиотечная система Карасукского района Новосибирской области»	<a href="http://https/sites.google.com/site/bibliotekakarasuk/">http://https/sites.google.com/site/bibliotekakarasuk/</a>	1	1	0	1	0	0	0	3
33-37	МКУК «Межпоселенческая библиотека Каргатского района»	<a href="http://mpb.karg.edu54.ru/">http://mpb.karg.edu54.ru/</a>	1	0	0	0	0	1	1	3
33-37	МКУК «Централизованная библиотечная система» Северного района Новосибирской области	<a href="http://www.sevbibl@mail.ru">http://www.sevbibl@mail.ru</a>	1	1	0	0	1	0	0	3

38-40	МКУК «Доволенская центральная районная библиотека»	Сведения на сайте даны за 2013 год	1	1	0	0	0	0	0	2
38-40	МКУ Кочневская Централизованная библиотечная система	<a href="http://libkoch.ru/">http://libkoch.ru/</a>	1	0	1	0	0	0	0	2
38-40	МКУК «Убинская районная библиотека» Убинского района Новосибирской области	нет адреса	1	0	0	1	0	0	0	2
41-46	МКУК города Барабинска Барабинского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	нет адреса	1	0	0	0	0	0	0	1
41-46	МБУК Краснозерского района Новосибирской области «Межпоселенческая библиотека»	<a href="http://krbib.ru/">http://krbib.ru/</a>	1	0	0	0	0	0	0	1
41-46	МКУК «Маслянинская централизованная библиотечная система»	нет адреса	1	0	0	0	0	0	0	1
41-46	МКУК Сузунского района «Сузунская централизованная библиотечная система»	нет адреса	1	0	0	0	0	0	0	1
41-46	МКУК «Межпоселенческая библиотека» Чистоозерного района	нет адреса	1	0	0	0	0	0	0	1
41-46	МКУК «Библиотека им. С.П.Мосияша» Чистоозерного района	нет адреса	1	0	0	0	0	0	0	1
47	МБУ «Центральная библиотека» (г. Купино)	объект найден, информация не представлена	0	0	0	0	0	0	0	0



### **4.3. Мониторинг информационной открытости на официальных сайтах библиотек**

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения проводилась с 01 июня по 30 июня 2016 года.

Обеспечение открытости и доступности информации на всех уровнях организаций культуры является одним из основных требований современного общества.

Объектами независимой оценки стали сайты государственных и муниципальных библиотек с правами юридического лица, а также сайты учредителей.

Максимальное число баллов по совокупности 4 показателей составляет 33 балла.

Максимальную оценку в 33 балла получила 1 библиотека - ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека».

Минимальную оценку в 11 баллов получила МБУ «Центральная библиотека» (г. Купино).

Результаты сравнительного анализа по всем показателям информационного объекта среди государственных и муниципальных библиотек показали, что большинство библиотек представляют «высокий» уровень информационной открытости сайтов (от 20,5 до 33 баллов.) - 22 (46,8%).

«Средний» уровень открытости (от 14 до 19,5 баллов) показали 15 (31,9%) исследуемых учреждений.

«Низкий» уровень (от 0 до 13,5 баллов) - 10 (21,3%) библиотек.

Обращаем особое внимание, что из числа исследуемых библиотек выявлены 2 (4,3%) библиотеки-аутсайдеры по данному виду оценки: МКУК «Доволенская центральная районная библиотека» и МКУК «Кочковская муниципальная библиотека» не имеют собственного сайта. Информация о библиотеке на сайте учредителя - Администрации Доволенского района отсутствует, на сайте Администрации Кочковского района представлена информация общего характера (полное наименование, почтовый и электронный адрес учреждения, ФИО директора, выписка из устава об основных задачах и функциях, приоритетные направления работы с читателями). Обратившись на сайт администрации,

пользователь не получит информации об услугах и ресурсах, которыми он может воспользоваться в библиотеке.

Таблица 4

**Результаты для оценки уровня открытости и доступности информации на официальных сайтах государственных и муниципальных библиотек Новосибирской области**

(в соответствии с табл. 4.3 Методических рекомендаций)

Место в рейтинге	Наименование библиотеки	1.1 * Открытость и доступность информации об организации культуры (max 5 баллов)	2*. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				4*. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (max 7 баллов)	5*. Удовлетворённость качеством оказания услуг (max 6 баллов)	Итоговый балл (max 33 балла)
			2.2 Перечень услуг оказываемых библиотекой (max 5 баллов)	2.3 Доступность услуг и их получения (max 5 баллов)	2.3 Доступность услуг и их получения (max 5 баллов)	Итого (max 15 баллов)			
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
1	ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека»	5	5	5	5	15	7	6	33
2	МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. В. Ломоносова Советского района»	5	4	5	4	13	7	5	30
3	МКУК «Централизованная библиотечная система Первомайского района им. Н. Г. Чернышевского»	5	5	5	4	14	7	3	29
4	ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека»	5	5	5	4	14	2,5	6	27,5
5	МКУК города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	4	1	5	4	10	7	6	27
6-7	МКУК «Маслянинская централизованная библиотечная система»	5	1,0	5	5	11	7	3	26
6-7	МКУК «Мошковская районная централизованная библиотечная система»	5	2	4	5	11	7	3	26
8-10	МКУК «Централизованная библиотечная система им. П. П. Бажова Ленинского района»	5	4,0	4	4	12	5,5	3	25,5
8-10	МКУК «Централизованная библиотечная система им. А. С. Макаренко Кировского района»	5	3	4,5	4	11,5	7	2	25,5
8-10	МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	5	3,5	4	4	11,5	4	5	25,5
11-12	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Л. Н. Толстого Октябрьского района»	5	1	4	4	9	7	4	25
11-12	МБУ Чановская централизованная библиотечная система	5	5	3	4	12	7	1	25
13	Районное МБУК «Татарская межпоселенческая библиотека»	5	4	5	2	11	5	3	24
14-15	МБУК Куйбышевского района «Центральная межпоселенческая библиотека»	5	4	5	2	11	4	3	23

14-15	МКУ «Колыванская централизованная библиотечная система»	5	3	3	5	11	7	0	23
16-18	ГБУК НСО «Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	5	2,5	3,5	4	10	5	2	22
16-18	МКУК города Барабинска Барабинского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	5	2	4	2	8	7	2	22
16-18	МКУК «Искитимская централизованная библиотечная система»	5	4	4	3	11	6	0	22
19	МКУК «Центральная городская библиотека им. К. Маркса»	5	5	5	2	12	3	1,5	21,5
20-21	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Д. С. Лихачева Калининского района»	3	3	4,5	0,5	8	4	6	21
20-21	МКУК «Межпоселенческая библиотека» Чистоозерного района	5	3	4	2	9	4	3	21
22	МКУК «Центральная городская детская библиотека им. А. П. Гайдара»	4	2	4,5	3	9,5	5	2	20,5
23	МКУК «Черепановская централизованная библиотечная система» Черепановского района Новосибирской области	5	2	4	3	9	4,5	1	19,5
24-26	МБУ «Централизованная Библиотечная Система города Бердска»	5	3,5	3	2,5	9	5	0	19
24-26	ГБУК НСО «Новосибирская областная детская библиотека им. А.М. Горького»	4	1	5	3	9	4	2	19
24-26	МБУК «Централизованная библиотечная система» города Искитима Новосибирской области	5	3	4	2	9	5	0	19
27	МКУК «Централизованная библиотечная система им. В. Г. Белинского Дзержинского района»	5	2	4,5	3	9,5	2	2	18,5
28-29	МКУ Коченевская Централизованная библиотечная система	2	2	5	4	11	3	2	18
28-29	МКУК «Межпоселенческая библиотека Каргатского района»	4	3	4	3	10	4	0	18
30	МКУК «Централизованная библиотечная система» Северного района Новосибирской области	5	2,5	3	3	8,5	4	0	17,5
31	МБУК «Жольцовская городская библиотека»	3	2	5	4	11	3	0	17
32-33	МКУК Баганского района «Централизованная библиотечная система»	4	2,5	4	2	8,5	4	0	16,5
32-33	МБУ «Централизованная библиотечная система Карасукского района Новосибирской области»	3	3,5	3	4	10,5	3	0	16,5
34-36	МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. Е. Салтыкова-Щедрина Зельцовского района»	3	2	4	3	9	3	1	16

34-36	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Н. К. Крупской Центрального района	1,5	1	3,5	3,5	8	4,5	2	16
34-36	МКУК Сузунского района «Сузунская централизованная библиотечная система»	3,5	2	3,5	3	8,5	4	0	16
37	МКУК «Убинская районная библиотека» Убинского района Новосибирской области	4,5	1	4	2	7	4	0	15,5
38	МКУ «Централизованная библиотечная система города Оби»	5	0	3	2	5	4	0	14
39-40	МКУК «Централизованная библиотечная система им. А.П. Чехова Железнодорожного района»	3	2	2,5	3	7,5	2	1	13,5
39-40	МКУК «Библиотека им. С.П. Мосияша» Чистоозерного района	5	0	3,5	2	5,5	2	1	13,5
41-42	МБУК Краснозерского района Новосибирской области «Межпоселенческая библиотека»	2	0	4	4	8	3	0	13
41-42	МБУК Тогучинского района «Тогучинская межпоселенческая центральная библиотека»	5	0	3,5	2	5,5	1,5	1	13
43	МКУК Чулымского района «Чулымская межпоселенческая библиотека»	4	1	2,5	2	5,5	2	1	12,5
44	МКУК «Здвинская централизованная библиотечная система»	4	1	2,5	2	5,5	2	0	11,5
45	МБУ «Центральная библиотека» (г. Купино)	2,5	0	2	2	4	4,5	0	11
46-47	МКУК «Доволенская центральная районная библиотека»	0	0	0	0	0	0	0	0
46-47	МКУК «Кочковская муниципальная библиотека»	0	0	0	0	0	0	0	0

\* - в соответствии с пунктом приказа МК РФ № 2515 от 05.10.2015 г.

#### **4.3.1. Результаты для оценки по критерию №1 «Открытость и доступность информации об учреждении культуры» на официальном сайте организации**

Результаты сравнительного анализа по показателям критерия №1 «Открытость и доступность информации об учреждении культуры» на официальном сайте организации показал, что большая часть библиотек представляет «высокий» уровень (от 4 до 5 баллов) открытости и доступности 35 (74,5%). Исследуемые учреждения максимально полно представляют информацию о наименовании библиотеки, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы.

«Средний» уровень (от 3,5 до 3 баллов) открытости представляют 6 (12,7%) исследуемых учреждений: МКУК Сузунского района «Сузунская централизованная библиотечная система», МКУК «Централизованная библиотечная система им. А.П. Чехова Железнодорожного района», МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. Е. Салтыкова-Щедрина Заельцовского района», МКУК «Централизованная библиотечная система им. Д. С. Лихачева Калининского района», МБУ «Централизованная библиотечная система Карасукского района Новосибирской области», МБУК «Кольцовская городская библиотека». На сайтах библиотек отсутствует информация о структуре организации и сведения об учредителе, учредительные документы организаций культуры.

«Низкий» уровень открытости (от 1,5 до 2 баллов) по результатам анализа показали только четыре (8,5%) библиотеки: МБУ «Центральная библиотека» (г. Купино), МКУ Коченевская Централизованная библиотечная система, МБУК Краснозерского района Новосибирской области «Межпоселенческая библиотека», МКУК «Централизованная библиотечная система им. Н. К. Крупской Центрального района. На сайтах библиотек нет информации о почтовом адресе, схемы размещения библиотеки и проезда, адреса электронной почты, структуры организации и сведения об учредителе, учредительные документы организаций культуры. Полное и сокращенное наименование организации культуры отсутствует у МКУК «Централизованная библиотечная система им. Н. К. Крупской Центрального района.

Необходимо отметить, что большая часть муниципальных библиотек 29 (61,7%) не предоставляет информацию о муниципальном задании и его исполнении в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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».

#### **4.3.2. Результаты для оценки по критерию №2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» на официальном сайте организации**

Результаты анализа показателей по критерию №2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» показали, что 19 (40,4%) библиотек, соответствуют «высокому» уровню комфортности (от 10 до 15 баллов). Библиотеки максимально полно отражают информацию на официальном сайте учреждения по перечню услуг, оказываемых библиотекой и их получения, электронные сервисы библиотеки.

Большинство исследуемых учреждений вошли в группу со средним уровнем обеспечения комфортности предоставления услуг 25 (53,2%) (от 5 до 9,5 баллов). В этой группе библиотеки своим пользователям не предоставляют электронные сервисы, такие как возможность бронирования книг/электронных документов, электронные коллекции оцифрованных изданий, личный кабинет, виртуальные экскурсии по организации культуры. Нужно отметить, что у ряда библиотек на сайтах заявлены виртуальные экскурсии по библиотеке, а представлены слайдовые презентации о деятельности библиотеки, что не является виртуальной экскурсией.

Информация, которая может быть интересна пользователям – перечень услуг, платные, бесплатные и дополнительные услуги оказываемые библиотекой, прайсы на платные услуги не размещают на сайтах 33 (70%) библиотеки. Даже та информация, из которой будет понятно, что «библиотека не оказывает платных услуг» отсутствует.

«Низкий» уровень комфортности (4 балла) сайта предоставляет только одна библиотека (2,1%) - МБУ «Центральная библиотека» (г. Купино). На сайте

отсутствует информация о перечне услуг, оказываемых библиотекой, ограничения по ассортименту услуг и по потребителям услуг, дополнительные услуги, оказываемые библиотекой и услуги, оказываемые на платной основе, информация о стоимости оказываемых услуг, предоставлении преимущественного права пользования услугами библиотеки, наличии независимой системы учета посещений сайта, доступ к раскрытой информации независимой системы учета посещений сайта закрыт паролем, документы на сайте отображаются с дефектом, нет раздела "Независимая оценка качества", отсутствует информация о наличии электронных сервисов. Предоставлена информация только о Сводном электронном каталоге библиотек Новосибирской области и электронном каталоге библиотек Купинского района.

#### **4.3.2. Результаты для оценки по критерию №4 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» на официальном сайте организации**

Анализ результатов независимой оценки по показателям критерия №4 характеризующему доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотек, показал, что большинство исследуемых учреждений соответствуют «высшему» уровню доброжелательности (от 5 до 7 баллов) - 18 (38,3%) и «среднему» уровню доброжелательности (от 3 до 4,5 баллов) - 20 (42,5%). Библиотеки максимально полно предоставляют информацию о руководителе учреждения, составе работников и должности руководящего состава библиотеки, режиме и графике работы библиотеки, телефоны справочных служб.

«Низкий» уровень доброжелательности (от 1 до 2 баллов) предоставляют 7 сайтов библиотек: ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека», МКУК «Централизованная библиотечная система им. В. Г. Белинского Дзержинского района», МКУК «Централизованная библиотечная система им. А.П. Чехова Железнодорожного района», МКУК «Здвинская централизованная библиотечная система», МКУК «Библиотека им. С.П. Мосияша» Чистоозерного района, МКУК Чулымского района «Чулымская межпоселенческая библиотека», МБУК Тогучинского района «Тогучинская межпоселенческая центральная библиотека». Отсутствует информация о руководителе библиотеки, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя



библиотеки, состав работников, фамилии, имена, отчества, должность руководящего состава библиотеки, Онлайн-консультант библиотеки.

Нужно отметить, что большая часть библиотек 22 (46,8%) не предоставляет на сайте раздел для направления предложений по улучшению качества услуг. У 27 (57,4%) исследуемых библиотек отсутствует онлайн-консультант библиотеки (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителями библиотеки).

#### **4.3.4. Результаты для оценки по критерию №5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг» на официальном сайте организации**

Анализ результатов по показателям критерия №5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг» показал, что «высокий» уровень удовлетворенности качеством оказания услуг (от 5 до 6 баллов) получили 6 (12,8%) библиотек с максимально полной информацией: ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека», ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека», МКУК «Централизованная библиотечная система им. Д. С. Лихачева Калининского района», МКУК города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система», МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. В. Ломоносова Советского района», МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система». На сайтах библиотек представлена информация на раздел оценки качества оказания услуг библиотеки, ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг библиотекой, в период проведения мониторинга были информационные сообщения о проведении независимой оценки качества, порядок (методику) проведения независимой оценки качества оказания услуг библиотеки, результаты независимой оценки качества оказания услуг библиотеки (ссылка на раздел, в котором дана информация о размещении информации после проведения НОК), предложения и план по улучшению качества работы библиотеки.

«Средний» уровень удовлетворенности качеством оказания услуг (от 4 до 3 баллов) получили 12 (25,5%) библиотек.

«Низкий» уровень (от 2 до 1 балла) получили 27 (57,5%) библиотек. Нужно отметить, что информационные объекты не представлены у большинства исследуемых библиотек.

0 баллов по данному показателю получила одна библиотека (2,1%)- МКУК Сузунского района «Сузунская централизованная библиотечная система», информация по всем информационным объектам не представлена.

#### **4.3.5. Выводы и результаты для оценки по разделу «Мониторинг информационной открытости на официальных сайтах библиотек»**

По результатам оценки был сформирован итоговый рейтинг сайтов библиотек Новосибирской области. В пятерку лучших вошли сайты: ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека» (г. Новосибирск), МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. В. Ломоносова Советского района» (г. Новосибирск), МКУК «Централизованная библиотечная система Первомайского района им. Н. Г. Чернышевского» (г. Новосибирск), ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека» (г. Новосибирск), МКУК города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система» (г. Куйбышев Новосибирской области).

#### **4.4. Результаты для оценки удовлетворенности качеством услуг государственных и муниципальных библиотек Новосибирской области по мнению их получателей**

В анкетировании приняли участие 6327 пользователей библиотечных услуг (при необходимом минимальном количестве респондентов – 5000 чел.)

По способу оценки количество анкет составило:

- печатных анкет (личный опрос) 2342 экз. (37%)
- интернет-канал и электронная почта 3985 экз. (63%)

##### **4.4.1. Социально-демографический портрет участников независимой оценки качества библиотечных услуг**

В опросе приняло участие 2241 мужчин, что составляет 35,4% от числа опрошенных и 4086 женщин или 64,6% от общей выборки.

##### **Представленность мужчин и женщин в выборке**



Возрастной ценз:

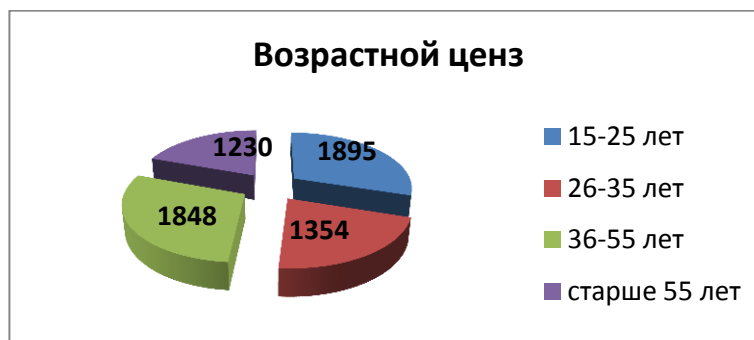
15– 25 лет – 1895 человек, что составляет 30%

26 – 35 лет – 1354 человека, что составляет 21,4%

36 – 55 лет – 1848 человек, что составляет 29,2%

56 лет и старше – 1230 человек, что составляет 19,4 %.

#### Представленность возрастного ценза в выборке



Образование участников опроса:

среднее образование – 1694 человека, что составляет 26,8%;

среднее специальное образование – 1915 человек, что составляет 30,3%;

высшее образование – 2551 человек, что составляет 40,3%

научная степень – 47 человек, что составляет 0,7%

другое – 120 человек, что составляет 1,9%

#### Представленность образования в выборке



Социальный статус участников опроса:

учащийся – 1037 человек, что составляет 16,4%

студент – 511 человек, что составляет 8,1%

работающий – 3444 человек, что составляет 54,4%

пенсионер – 1125 человек, что составляет 17,8%

другое – 210 человек, что составляет 3,3%

#### Представленность социального статуса в выборке



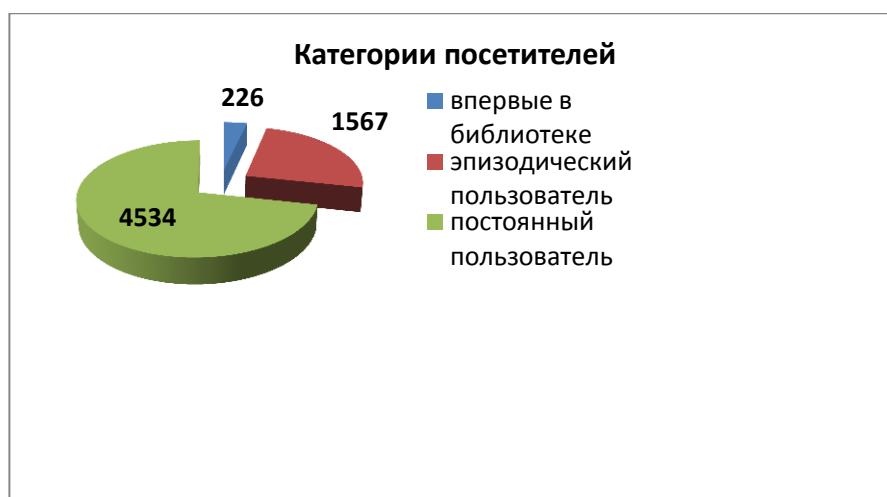
Категории посетителей участников опроса:

впервые в библиотеке – 226 человек, что составляет 3,6%

эпизодический пользователь – 1567 человек, что составляет 24,7%

постоянный пользователь – 4534 человека, что составляет 71,7%

#### Представленность категорий посетителей в выборке



#### **4.4.2. Общие результаты для независимой оценки качества услуг на основе мнения получателей**

Максимальное число баллов по совокупности критериев № 2-5 могло составить число 60. При определении среднего балла для каждого учреждения по критериям и показателям заданным Министерством культуры РФ самым высоким был результат – 52,37 балла, который получило МКУК «Маслянинская централизованная библиотечная система».

Минимальная оценка в рамках всего опроса составила 40,1 балла, которую получило МКУК Баганского района «Централизованная библиотечная система», что от 100% составляет 66,8%. Очевидно, что занимая последнее – 47 место в списке, и эта библиотека имеет достаточно высокие оценки своих услуг.

## Результаты для оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг государственными и муниципальными библиотеками Новосибирской области

(на основе мнения получателей услуг в соответствии с табл. 4.1 Методических рекомендаций)

<b>Итоговые результаты оценки по критериям № 2-5 (max 60 баллов)</b>						
Место в рейтинге	Библиотека	2. Комфортность условий предоставления услуг (max 24 баллов)	3. Время ожидания предоставления услуг (max 14 баллов)	4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (max 7 баллов)	5. Удовлетворенность качеством услуг (max 15 баллов)	Итоговый балл (max 60 баллов)
1	2	3	4	5	6	7
1	МКУК «Маслянинская централизованная библиотечная система»	19,65	12,17	6,67	13,88	52,37
2	МКУК «Мошковская районная централизованная библиотечная система»	20,49	11,4	6,68	13,48	52,05
3	МБУ «Централизованная библиотечная система Карасукского района Новосибирской области»	19,42	11,97	6,76	13,63	51,78
4	Районное МБУК «Татарская межпоселенческая библиотека»	19,66	11,79	6,65	13,26	51,36
5	ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека»	19,08	12,08	6,56	13,57	51,29
6	МКУК «Библиотека им. С.П.Мосияша» Чистоозерного района	19,37	11,59	6,79	13,48	51,23
7	МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. В. Ломоносова Советского района»	19,65	11,58	6,57	13,27	51,07
8	ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека»	19,1	12,14	6,74	12,72	50,7
9	МКУК «Централизованная библиотечная система Первомайского района им. Н. Г. Чернышевского»	18,53	11,82	6,78	13,54	50,67
10	МКУК «Межпоселенческая библиотека Каргатского района»	18,71	11,81	6,46	13,57	50,55
11	МКУ «Кольванская централизованная библиотечная система»	19,83	10,89	6,63	12,92	50,27
12	МБУ Чановская централизованная библиотечная система	18,97	10,9	6,76	13,57	50,2
13	МКУК города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	18,24	11,24	6,67	13,67	49,82
14	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Н. К. Крупской Центрального района»	18,37	11,32	6,69	13,33	49,71
15	МКУК «Черепановская централизованная библиотечная система» Черепановского района Новосибирской области	17,86	11,8	6,46	13,44	49,56
16	МКУ Кочневская Централизованная библиотечная система	17,21	12,43	6,85	12,72	49,21
17	МБУК Куйбышевского района «Центральная межпоселенческая библиотека»	18,15	11,56	6,31	13,19	49,21
18	МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. Е. Салтыкова-Щедрина Заельцовского района»	18,15	10,74	6,57	12,8	48,26
19	МКУК «Искитимская централизованная библиотечная система»	17,92	11,11	6,31	12,68	48,02
20	МБУК Тогучинского района «Тогучинская межпоселенческая центральная библиотека»	17,05	10,93	6,39	13,54	47,91
21	МБУ «Централизованная Библиотечная Система города Бердска»	17,85	10,9	6,35	12,76	47,86
22	МКУК «Центральная городская библиотека им. К. Маркса»	17,77	11,38	6,27	12,4	47,82
23	ГБУК НСО «Новосибирская областная детская библиотека им. А.М. Горького»	17,81	10,79	6,53	12,49	47,62
24	МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	18,22	10,01	6,58	12,72	47,53
25	МКУК «Централизованная библиотечная система им. П. П. Бажова Ленинского района»	17,75	11,04	6,55	11,89	47,23
26	МКУК «Межпоселенческая библиотека» Чистоозерного района	17,29	10,27	6,48	13,17	47,21
27	МКУК Сузунского района «Сузунская централизованная библиотечная система»	17,39	9,93	6,53	13,3	47,15
28	МБУК «Кольцовская городская библиотека»	17,07	10,81	6,41	12,65	46,94
29	МКУК «Доволенская центральная районная библиотека»	17,26	10,67	6,36	12,21	46,5
30	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Д. С. Лихачева Калининского района»	17,6	10,14	6,63	12,03	46,4
31	ГБУК НСО «Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	16,81	10,42	6,61	12,54	46,38

32	МКУК «Кочковская муниципальная библиотека»	17,12	10,29	6,5	12,41	46,32
33	МКУ «Централизованная библиотечная система города Оби»	16,52	9,43	6,59	13,49	46,03
34	МКУК «Централизованная библиотечная система им. В. Г. Беллинского Дзержинского района»	17,19	9,57	6,51	12,52	45,79
35	МКУК «Убинская районная библиотека» Убинского района Новосибирской области	15,86	9,23	6,88	13,71	45,68
36	МКУК «Централизованная библиотечная система им. А. С. Макаренко Кировского района»	15,64	9,86	6,67	13,16	45,33
37	МКУК города Барабинска Барабинского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	14,8	10,68	6,49	13,27	45,24
38	МБУ «Центральная библиотека» (г. Купино)	15,87	10,22	6,58	12,54	45,21
39	МКУК «Централизованная библиотечная система им. А.П. Чехова Железнодорожного района»	16,54	9,82	6,5	12,28	45,14
40	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Л. Н. Толстого Октябрьского района»	16,96	9,63	6,75	11,7	45,04
41	МБУК Краснозерского района Новосибирской области «Межпоселенческая библиотека»	15,5	9,44	6,31	13,37	44,62
42	МКУК «Центральная городская детская библиотека им. А. П. Гайдара»	16,88	9,35	6,43	11,64	44,3
43	МКУК Чулымского района "Чулымская межпоселенческая библиотека"	16,47	8,93	6,56	10,3	42,26
44	МКУК «Централизованная библиотечная система» Северного района Новосибирской области	14,82	9,82	5,63	11,88	42,15
45	МКУК «Здвинская централизованная библиотечная система»	15,54	9,8	5,99	10,65	41,98
46	МБУК «Централизованная библиотечная система» города Искитима Новосибирской области	12,37	9,05	6,61	12,27	40,3
47	МКУК Баганского района «Централизованная библиотечная система»	15,99	10,97	6,03	7,11	40,1

При анализе результатов, полученных с учетом дополнительного критерия №6. «Доступность учреждения для групп населения с ОВЗ», распределение позиций следующее: первой в рейтинге с 56,07 баллами (86%) МКУК «Мошковская районная централизованная библиотечная система», 47-ая с 41,9 баллами (64%) - МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Искитима (Таблица21). В этом случае деятельность, всех включенных в опрос библиотек, получила высокие оценки со стороны их читателей.



Таблица 6

**Результаты для оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг государственными и муниципальными библиотеками  
Новосибирской области**

с дополнительным критерием №6. Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья  
(на основе мнения получателей услуг в соответствии с табл. 4.1 Методических рекомендаций)

**Итоговые результаты оценки по критериям № 2-6 (max 65 баллов)**

Место в рейтинге	Библиотека	2. Комфортность условий предоставления услуг (max 24 баллов)	3. Время ожидания предоставления услуг (max 14 баллов)	4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (max 7 баллов)	5. Удовлетворенность качеством услуг (max 15 баллов)	6. Доступность учреждения для групп населения с ОВЗ (max 5 баллов)	Итоговый балл (max 65 баллов)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	МКУК «Мошковская районная централизованная библиотечная система»	20,49	11,4	6,68	13,48	4,02	56,07
2	МКУК «Маслянинская централизованная библиотечная система»	19,65	12,17	6,67	13,88	3,58	55,95
3	Районное МБУК «Татарская межпоселенческая библиотека»	19,66	11,79	6,65	13,26	3,9	55,26
4	МКУК «Библиотека им. С.П.Мосяшша» Чистоозерного района	19,37	11,59	6,79	13,48	3,61	54,84
5	МБУ «Централизованная библиотечная система Карасукского района Новосибирской области»	19,42	11,97	6,76	13,63	2,96	54,74
6	МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. В. Ломоносова Советского района»	19,65	11,58	6,57	13,27	3,44	54,51
7	МКУ «Кольванская централизованная библиотечная система»	19,83	10,89	6,63	12,92	3,64	53,91
8	МКУК «Централизованная библиотечная система Первомайского района им. Н. Г. Чернышевского»	18,53	11,82	6,78	13,54	3,18	53,85
9	МКУК «Межпоселенческая библиотека Каргатского района»	18,71	11,81	6,46	13,57	3,27	53,82
10	ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека»	19,08	12,08	6,56	13,57	2,5	53,79
11	ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека»	19,1	12,14	6,74	12,72	2,7	53,41
12	МБУ Чановская централизованная библиотечная система	18,97	10,9	6,76	13,57	3,2	53,4
13	МКУК города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	18,23	11,24	6,67	13,67	3,57	53,39
14	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Н. К. Крупской Центрального района»	18,37	11,32	6,69	13,33	3,35	53,06
15	МКУК «Черепановская централизованная библиотечная система» Черепановского района Новосибирской области	17,86	11,8	6,46	13,44	3,24	52,8
16	МКУ Коченевская Централизованная библиотечная система	17,21	12,43	6,85	12,72	2,78	51,99
17	МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. Е. Салтыкова-Щедрина Заельцовского района»	18,15	10,74	6,57	12,8	3,65	51,91
18	МБУК Куйбышевского района «Центральная межпоселенческая библиотека»	18,15	11,56	6,32	13,19	2,55	51,77
19	МБУК Тогучинского района «Тогучинская межпоселенческая центральная библиотека»	17,05	10,93	6,39	13,54	3,82	51,73
20	МКУК «Искитимская централизованная библиотечная система»	17,92	11,11	6,31	12,68	3,46	51,48
21	МКУК «Центральная городская библиотека им. К. Маркса»	17,77	11,38	6,27	12,4	3,37	51,2
22	МБУ «Централизованная Библиотечная Система города Бердска»	17,85	10,9	6,35	12,76	2,72	50,58
23	ГБУК НСО «Новосибирская областная детская библиотека им. А.М.	17,81	10,79	6,53	12,49	2,86	50,48

	Горького»						
24	МКУК Сузунского района «Сузунская централизованная библиотечная система»	17,39	9,93	6,53	13,3	3,02	50,17
25	ГБУК НСО «Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	16,81	10,42	6,61	12,54	3,68	50,06
26	МКУК «Межпоселенческая библиотека» Чистоозерного района	17,29	10,27	6,48	13,17	2,77	49,98
27	МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	18,22	10,01	6,58	12,72	2,09	49,62
28	МКУК «Централизованная библиотечная система им. П. П. Бажова Ленинского района»	17,75	11,04	6,55	11,89	2,21	49,44
29	МКУК «Кочковская муниципальная библиотека»	17,12	10,29	6,5	12,41	2,77	49,09
30	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Д. С. Лихачева Калининского района»	17,6	10,14	6,63	12,03	2,65	49,05
31	МБУК «Кольцовская городская библиотека»	17,07	10,81	6,41	12,65	2,03	48,97
32	МКУК «Централизованная библиотечная система им. В. Г. Белинского Дзержинского района»	17,19	9,57	6,51	12,52	3,02	48,81
33	МКУК «Доволенская центральная районная библиотека»	17,26	10,67	6,36	12,21	2,12	48,62
34	МКУК «Убинская районная библиотека» Убинского района Новосибирской области	15,86	9,23	6,88	13,71	2,38	48,06
35	МКУК «Централизованная библиотечная система им. А. С. Макаренко Кировского района»	15,64	9,86	6,67	13,16	2,68	48,01
36	МБУ «Центральная библиотека» (г. Купино)	15,87	10,22	6,58	12,54	2,62	47,83
37	МКУ «Централизованная библиотечная система города Оби»	16,52	9,43	6,59	13,49	1,57	47,6
38	МБУК Краснозерского района Новосибирской области «Межпоселенческая библиотека»	15,5	9,44	6,31	13,37	2,93	47,55
39	МКУК «Централизованная библиотечная система им. А.П. Чехова Железнодорожного района»	16,54	9,82	6,5	12,28	2,39	47,53
40	МКУК «Централизованная библиотечная система им. Л. Н. Толстого Октябрьского района»	16,96	9,63	6,75	11,7	2,17	47,21
41	МКУК города Барабинска Барабинского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»	14,8	10,68	6,5	13,27	1,46	46,71
42	МКУК «Центральная городская детская библиотека им. А. П. Гайдара»	16,88	9,35	6,43	11,64	1,88	46,18
43	МКУК «Централизованная библиотечная система» Северного района Новосибирской области	14,82	9,82	5,63	11,88	2,53	44,68
44	МКУК «Здвинская централизованная библиотечная система»	15,54	9,8	5,99	10,65	2,28	44,26
45	МКУК Чулымского района "Чулымская межпоселенческая библиотека"	16,47	8,93	6,57	10,3	1,36	43,63
46	МКУК Баганского района «Централизованная библиотечная система»	15,99	10,97	6,03	7,11	1,97	42,07
47	МБУК «Централизованная библиотечная система» города Искитима Новосибирской области	12,37	9,05	6,61	12,27	1,6	41,9

#### **4.4.3. Результаты для оценки качества услуг по отдельным группам библиотек на основе мнения получателей**

В группе муниципальных библиотек г. Новосибирска.

Первое место по интегральному показателю (54,51 балла – 84%) заняла МКУК «Централизованная библиотечная система им. М.В. Ломоносова Советского района»; двенадцатое место (46,18 балла – 71%) – МКУК «Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара».

По отдельным критериям лидерство в группе меняется. Самые высокие оценки комфортности условий получила МКУК «Централизованная библиотечная система им. М.В. Ломоносова Советского района». Самые высокие оценки периода ожидания услуг, доброжелательности сотрудников и удовлетворенности качеством услуг получила МКУК «Централизованная библиотечная система Первомайского района им. Н. Г. Чернышевского». А по критерию «Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья» первую позицию занимает МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. Е. Салтыкова-Щедрина Заельцовского района».

В группе библиотек муниципальных районов и городских округов Новосибирской области.

Лидирующие позиции занимает МКУК «Мошковская районная централизованная библиотечная система»; на 31-й позиции – МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Искитима. Разрыв между оценками составил 14,2 балла, что можно считать существенным значением: первая библиотека получила 86% из 100% возможных, последняя – 64%. Но, в целом, необходимо признать, что оценки всех библиотек этой группы имеют высокий уровень.

По отдельным критериям лидерство в группе меняется. Самые высокие оценки комфортности условий и доступности услуг получила МКУК «Мошковская районная централизованная библиотечная система». Самые высокие оценки периода ожидания услуг и удовлетворенности качеством услуг получила МКУК «Маслянинская централизованная библиотечная система». По критерию доброжелательности персонала библиотек получила высокие оценки МКУК «Убинская районная библиотека» Убинского района Новосибирской области.

#### **4.4.4. Результаты для оценки качества услуг библиотек по региональному (дополнительному) критерию на основе мнения получателей услуг**

В качестве дополнительного регионального критерия Общественным советом при министерстве культуры НСО введен – критерий «Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья» (max – 5 баллов).

По показателю доступности библиотечных услуг для лиц с ОВЗ максимальный балл среди всей совокупности библиотек получило МКУК «Мошковская районная библиотечная система» (4,02 балла из 5 баллов); минимальный - МКУК Чулымского района «Чулымская межпоселенческая библиотека» (1,36 балла). Разрыв значений в этом показателе носит существенный характер. Следует заметить, что по этому показателю результат менее 2-х баллов входе независимой оценки услуг библиотек получили всего 6 библиотек из 47 участвующих учреждений. Средний показатель данного критерия составил 2,7 баллов из 5 возможных.

В группе государственных библиотек самый высокий балл – 3,68 – у ГБУК НСО «Новосибирской библиотеки для незрячих и слабовидящих», что вполне ожидаемо. Самые низкие оценки в этом случае получила ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека» – 2,5 балла.

Среди муниципальных библиотек г. Новосибирска самый высокий средний балл – 3,65 балла - в оценке доступности услуг для лиц с ОВЗ получила МКУК «Централизованная библиотечная система имени М.Е. Салтыкова-Щедрина Заельцовского района». Менее других доступна – 1,88 балла – МКУК «Центральная городская библиотека имени А.П. Гайдара».

Среди библиотек муниципальных районов и городских округов лучший результат у МКУК «Мошковская районная централизованная библиотечная система», которая получила 4,02 балла. И это самый высокий результат среди всех 47 библиотек.

Самый низкий балл по показателю доступности лиц с ОВЗ – 1,36 балла получило МКУК Чулымского района «Чулымская межпоселенческая библиотека».

Независимая оценка качества услуг государственных и муниципальных библиотек Новосибирской области показала, что все библиотеки оказывают услуги

в комфортных условиях. Персонал учреждений обладает необходимой компетентностью, доброжелателен и коммуникативен.

По итогам изучения мнения пользователей библиотек уровень качества библиотечных услуг показал высокий результат и составил от 64% до 86%.

Определенные проблемы в ходе получения услуг во всех библиотеках существуют в связи с их доступностью для лиц имеющих ОВЗ, что является пока общей проблемой всех библиотек Российской Федерации. Полученные оценки могут стать хорошей основой для дальнейшего развития библиотечной системы Новосибирской области.

## **V. Выводы и предложения**

В ходе проведения сбора и обобщения данных об условиях оказания услуг библиотеками, организацией-оператором выявлены как положительные стороны, так и ряд проблем.

Библиотеки, подлежащие НОК показали недостаточный уровень открытости информации и ее актуальности на официальных сайтах библиотек и на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), что свидетельствует об отсутствии контроля как со стороны руководства библиотек, так и со стороны органов власти на местах.

Необходимо:

1. Поддерживать в актуальном состоянии размещение информации о своей деятельности на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), в соответствии с требованиями установленными приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н. «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» (с изменениями и дополнениями) и осуществлять постоянный контроль на всех уровнях управления.

2. Библиотекам, получившим оценку в мониторинге сайтов библиотек ниже 30 баллов привести сайты в соответствие с требованиями приказа МК РФ от 20.02.2015 г №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».

В ходе мониторинга выявлена проблема сбора информации о качестве услуг связанная с отсутствием сайтов у двух библиотек из 47 (МКУК «Доволенская центральная районная библиотека» и МКУК «Кочковская муниципальная библиотека»).

Необходимо в обязательном порядке оказать содействие в создании официальных сайтов названных библиотек для обеспечения открытости и доступности информации об услугах и деятельности.

На официальных сайтах библиотек (55%) не представлен доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» и не обеспечена техническая возможность оперативного выражения мнения получателей о качестве оказываемых услуг.

Необходимо создать указанный раздел и поддерживать его в актуальном состоянии и создать условия для выражения мнений о качестве оказываемых услуг: официальные сайты библиотек, терминал в помещениях библиотек, сайты учредителей.

В ходе независимой оценки по критерию «Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья» выявлен невысокий уровень доступности со средним показателем 2,7 балла из 5. В большинстве библиотек существенно затруднен или невозможен доступ граждан с ОВЗ.

Необходимо обеспечить условия доступности библиотечных услуг в соответствии с требованиями создания доступной среды для граждан с ОВЗ.

## Приложения

Перечень государственных и муниципальных библиотек для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году, утверждён Общественным советом при министерстве культуры Новосибирской области, протокол от 10.12.2015 №4.

- 1) ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека»
- 2) ГБУК НСО «Новосибирская областная детская библиотека им. А.М. Горького»
- 3) ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека»
- 4) ГБУК НСО «Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»
- 5) МКУК «Центральная городская библиотека им. К. Маркса»
- 6) МКУК «Центральная городская детская библиотека им. А. П. Гайдара»
- 7) МКУК «Централизованная библиотечная система им. В. Г. Белинского Дзержинского района»
- 8) МКУК «Централизованная библиотечная система им. А.П. Чехова Железнодорожного района»
- 9) МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. Е. Салтыкова-Щедрина Заельцовского района»
- 10) МКУК «Централизованная библиотечная система им. Д. С. Лихачева Калининского района»
- 11) МКУК «Централизованная библиотечная система им. А. С. Макаренко Кировского района»
- 12) МКУК «Централизованная библиотечная система им. П. П. Бажова Ленинского района»
- 13) МКУК «Централизованная библиотечная система им. Л. Н. Толстого Октябрьского района»
- 14) МКУК «Централизованная библиотечная система Первомайского района им. Н. Г. Чернышевского»
- 15) МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. В. Ломоносова Центрального района»
- 16) МКУК «Централизованная библиотечная система им. Н. К. Крупской Центрального района»
- 17) МКУК Баганского района «Централизованная библиотечная система»
- 18) МКУК города Барабинска Барабинского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»
- 19) МБУ «Централизованная Библиотечная Система города Бердска»
- 20) МКУК «Доволенская центральная районная библиотека»
- 21) МКУК «Здвинская централизованная библиотечная система»
- 22) МБУК «Централизованная библиотечная система» города Искитима Новосибирской области
- 23) МКУК «Искитимская централизованная библиотечная система»
- 24) МБУ «Централизованная библиотечная система Карасукского района Новосибирской области»

- 25) МКУК «Межпоселенческая библиотека Каргатского района»
- 26) МКУ «Колыванская централизованная библиотечная система»
- 27) МБУК «Кольцовская городская библиотека»
- 28) МКУ Коченевская Централизованная библиотечная система
- 29) МКУК «Кочковская муниципальная библиотека»
- 30) МБУК Краснозерского района Новосибирской области «Межпоселенческая библиотека»
- 31) МКУК города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»
- 32) МБУК Куйбышевского района «Центральная межпоселенческая библиотека»
- 33) МБУ «Центральная библиотека» (г. Купино)
- 34) МКУК «Маслянинская централизованная библиотечная система»
- 35) МКУК «Мошковская районная централизованная библиотечная система»
- 36) МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»
- 37) МКУ «Централизованная библиотечная система города Оби»
- 38) МКУК «Централизованная библиотечная система» Северного района Новосибирской области
- 39) МКУК Сузунского района «Сузунская централизованная библиотечная система»
- 40) Районное МБУК «Татарская межпоселенческая библиотека»
- 41) МБУК Тогучинского района «Тогучинская межпоселенческая центральная библиотека»
- 42) МКУК «Убинская районная библиотека» Убинского района Новосибирской области
- 43) МБУ Чановская централизованная библиотечная система
- 44) МКУК «Черепановская централизованная библиотечная система» Черепановского района Новосибирской области
- 45) МКУК «Межпоселенческая библиотека» Чистоозерного района
- 46) МКУК «Библиотека им. С.П. Мосияша» Чистоозерного района
- 47) МКУК Чулымского района «Чулымская межпоселенческая библиотека»



## ВЫРАЖЕНИЕ МНЕНИЯ ГРАЖДАН

## АНКЕТА

## Оценка качества оказания услуг библиотеками

Уважаемый посетитель библиотеки!

Просим Вас принять участие в исследовании Министерства культуры Новосибирской области с целью изучения качества работы библиотек. Анкета анонимная, полученные данные будут использоваться в обобщенном виде исключительно для целей исследования.

Пожалуйста, заполните все поля анкеты, отметив те варианты, которые в наибольшей степени соответствуют Вашему мнению.

При заполнении анкеты отметьте выбранный Вами вариант ответа: если Вам очень понравилось - выберите максимальный критерий, если очень не понравилось – минимальный. В свободной строке анкеты Вы можете высказать свои предложения.

**Когда Вам была предоставлена услуга (дата)?**

**А. Насколько комфортно Вам было в библиотеке (чистота и освещенность, температурный режим, наличие зон отдыха, комфортность читательских помещений, гардероб)?**

Очень комфортно	Комфортно	Некомфортно	Очень некомфортно	Затрудняюсь ответить

**В. Как Вы оцениваете соотношение цены и качества дополнительных услуг библиотеки (копирование, заказ книги в другой библиотеке, возможность бронирования книг, информирование о возврате книг, распечатка, ламинирование, поиск информации в сети)?**

Намного выше ожидаемого	Выше ожидаемого	Ожидаемо	Ниже ожидаемого	Намного ниже ожидаемого

**С. Удобно ли вам добираться до библиотеки (пешком, на транспорте)? Насколько безопасен доступ к библиотеке для маломобильных граждан?**

Очень удобно	Удобно	Неудобно	Очень неудобно	Затрудняюсь ответить

**Д. Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами библиотеки, в том числе с помощью мобильных устройств (личный кабинет, виртуальная справка, терминал самообслуживания пользователей, станция самостоятельного возврата книг, помощь в работе для граждан с физическими ограничениями здоровья)?**

Очень хорошо	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить

**Е. Насколько удобен для Вас режим работы библиотеки?**

Очень удобно	Удобно	Неудобно	Очень неудобно	Затрудняюсь ответить

**Ф. Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?**

Очень хорошо	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить

**Г. Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников библиотеки.**

Очень хорошо	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить

**Н. Как Вы оцениваете в целом уровень качества оказания услуг (насколько вы удовлетворены посещением библиотеки)?**

Очень хорошо	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить

**И. Оцените уровень доступности библиотечных услуг и помещений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

Очень хорошо	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить

**Ж. Оцените уровень информирования о новых изданиях библиотеки, культурно-образовательных и информационных событиях и мероприятиях.**

Очень хорошо	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить

**К. Посоветовали бы вы посетить нашу библиотеку своим близким, друзьям, знакомым?**

Однозначно да	Скорее да	Скорее нет	Не посоветовал	Затрудняюсь ответить

**Л. Что Вас не устраивает в работе библиотеки? Как можно улучшить её работу?**

--

**Несколько сведений о себе**

**Ваш возраст:**

до 14 лет	15 – 25 лет	26 – 35 лет	36 – 55 лет	старше 55 лет

**Ваш пол:**

М	Ж

**Образование:**

Без образования (ребёнок)	Среднее	Среднее профессиональное	Высшее	Научная степень	Другое

**Социальный статус:**

Учащийся	Студент	Работающий	Пенсионер	Иной статус

**Категория посетителя библиотеки:**

Постоянный пользователь	Эпизодический пользователь	Впервые в библиотеке

**Благодарим Вас за участие в опросе!**