



Адрес: ул. Володарского, 17, Архангельск,  
Архангельская обл., 163004  
Телефон: 8 (8182) 65-47-71

Аналитический отчет  
по результатам проведенного социологического исследования:  
**«Независимая оценка качества работы государственных  
учреждений культуры и образования  
в сфере культуры и искусства Архангельской области»**



*Том III*

*Библиотеки и библиотечные системы*

Архангельск, 2016 год

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Ленская межпоселенческая библиотека	3
2.	Лешуконская межпоселенческая библиотека	7
3.	Межпоселенческая библиотека Мезенского района	11
4.	Карпогорская межпоселенческая библиотека	15
5.	Межпоселенческая библиотека Плесецкого района	19
6.	Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека	23
7.	Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека	27
8.	Межпоселенческая библиотека Красноборского района	31
9.	Межпоселенческая центральная библиотека Приморского района	35
10.	Централизованная библиотечная система	39
11.	Муниципальная библиотечная система	43
12.	Новодвинская централизованная библиотечная система	47
13.	Централизованная библиотечная система г. Мирного	51
14.	Коряжемская централизованная библиотечная система	55
15.	Котласская централизованная библиотечная система	59
16.	Вельская библиотечная система	63
17.	Вилегодская централизованная библиотечная система	67
18.	Виноградовская библиотечная система	71
19.	Библиотечная система Коношского района	75
20.	Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района	79
21.	Шенкурская централизованная библиотечная система	83
22.	Онежская библиотечная система	87
23.	Верхнетоемская библиотечная система	91
24.	Каргопольская централизованная библиотечная система	95
	Общие выводы по проведению независимой оценки в библиотеках и библиотечных системах	99
	Рейтинг библиотек и библиотечных систем по результатам независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры	102

## **1. Ленская межпоселенческая библиотека**

**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)**

<b>Ленская межпоселенческая библиотека</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Общая информация об учреждении;</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о государственном задании на текущий финансовый год(2016);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (2015);</b>	1	<i>1</i>
<b>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества (2015);</b>	1	<i>0</i>
<b>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).</b>	1	<i>0</i>
<b>ИТОГО</b>	<i>Максимальное значение 7 баллов</i>	<i>5</i>

Оценка уровня открытости и доступности на официальном сайте: <https://lenbibl.ru/>

<b>Ленская межпоселенческая библиотека</b>		
<b>Наименование требования/ информационного объекта*</b>	<b>Максимальное значение, баллы</b>	<b>Фактическое значение, баллы</b>
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	1	
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества	2	2

предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации		
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
Режим, график работы организации культуры	1	0
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	1
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
<b>ИТОГО</b>	Максимальное значение 40 баллов	17

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

<b>Ленская межпоселенческая библиотека</b>		
<b>Наименование информационного объекта (требования)</b>	<b>Максимальное значение</b>	<b>Фактическое значение</b>
<b>Уровень комфортности пребывания в организации культуры</b>	5	4,59
<b>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)</b>	9	7,54
<b>Транспортная и пешая доступность организации культуры</b>	5	4,73
<b>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)</b>	5	4,95
<b>Удобство графика работы организации культуры</b>	7	6,25
<b>Простота/удобство электронного каталога</b>	7	3,55
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	7	6,56
<b>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом</b>	5	4,68
<b>Наличие информации о новых изданиях</b>	10	7,36
<b>ИТОГО</b>	60	50,21

- 92% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 66% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 83% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц.
- 84% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени – 82% и отдаленность учреждения от дома – 9%.

**Замечания посетителей:** благоустроить туалет, мало подписных изданий, не закрывать клуб «Своя игра».

#### **Общие выводы по проведению независимой оценки в библиотеках и библиотечных системах.**

В проведении независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере культуры в 2016 году приняли участие 24 библиотеки и библиотечные системы

Архангельской области. Всего было опрошено 6757 посетителей<sup>1</sup>. Данные о выборочной совокупности отражены ниже в таблице 1.

*Таблица 1*

	Электронные анкеты	Бумажные анкеты	Всего
Карпогорская б-ка	15	400	<b>415</b>
ЦБС г. Архангельск	40	350	<b>390</b>
Коношская б-ка	93	258	<b>351</b>
Приморская б-ка	73	253	<b>326</b>
Устьянская б-ка	40	248	<b>288</b>
Плесецкая б-ка	6	231	<b>237</b>
ЦБС г. Северодвинск	11	218	<b>229</b>
ЦБС г. Мирный	41	213	<b>254</b>
Каргопольская б-ка	18	212	<b>230</b>
ЦБС г. Новодвинск	29	210	<b>239</b>
Лешуконская б-ка	21	200	<b>221</b>
Верхнетоемская б-ка	36	197	<b>233</b>
Шенкурская б-ка	19	196	<b>215</b>
Вельская б-ка	25	180	<b>205</b>
Вилегодская б-ка	30	200	<b>230</b>
Виноградовская б-ка	26	216	<b>242</b>
Коряжемская б-ка	216	86	<b>302</b>
ЦБС г. Котлас	224	214	<b>438</b>
Котласская б-ка	60	230	<b>290</b>
Красноборская б-ка	163	0	<b>163</b>
Ленская б-ка	56	463	<b>519</b>
Мезенская б-ка	24	200	<b>224</b>
Онежская б-ка	78	142	<b>220</b>
Холмогорская б-ка	11	285	<b>296</b>
<b>Всего</b>	<b>1355</b>	<b>5402</b>	<b>6757</b>

Стоит отметить высокую заинтересованность учреждений в проведении оценки, уровень организации исследования в учреждениях, аккуратность сбора данных. Все заявленные учреждения провели опрос посетителей и выслали анкеты.

Отчет представляет собой структурированный анализ по каждой библиотеке. В первой таблице каждого учреждения содержатся данные оценки уровня открытости на

<sup>1</sup> Подробнее о методах сбора, методике исследования и сроках проведения оценки см. Том I. Раздел «Методика проведения исследования».

сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru/>.

Вторая таблица касается оценки уровня открытости информации на официальном сайте учреждения либо официальном сайте учредителя.

Третья таблица содержит результаты оценки учреждения посетителями.

Большое значение для понимания ситуации, которая сложилась в учреждениях, имеет анализ ответов респондентов на вопрос о замечаниях и пожеланиях. Эти данные так же отражены по каждому учреждению

Прежде всего, необходимо отметить, что при вычислении общей оценки наибольшее значение имеет, все-таки, **уровень организации информации на официальном сайте**. Среди изученных библиотек и библиотечных систем 5 учреждений не имеют официального сайта (или 20% от числа исследуемых). Максимально возможное число баллов за оценку уровня открытости информации на официальном сайте, которое может быть присвоено учреждению, равно 40. Порог в 20 баллов преодолели **только 7 учреждений**.

Часть учреждений так же не справляется с задачей своевременного размещения информации на сайте <http://bus.gov.ru/>. 4 учреждения набрали только по 1 баллу за данную составляющую. Максимальную оценку удалось получить 7 учреждениям.

Что касается оценки посетителей, то здесь размах оценок достаточно невелик. Учитывая, что максимально достижимый балл равен 60, минимальная оценка оказалась равной 40,38. Наибольший балл составил 52,85. Таким образом, в целом посетители ставят высокие оценки учреждениям.

Однако стоит обратить внимание на раздел «замечания». Несмотря на то, что эта информация не играет роли в итоговой оценке, она является адресной и указывает на те недостатки, который формируют имидж культурного учреждения. Условно все учреждения можно разделить на 3 группы:

- **«Идеальный тип»** - замечания мало или практически нет, преобладают позитивные отзывы, благодарность.
- **«Базовые недостатки»** - это замечания, которые касаются непосредственно возможности нормального функционирования учреждения: холодное помещение, протекает крыша, требуется ремонт пола, нет мебели, плохое освещение и пр. Как правило, если у учреждения есть какие-либо из таких проблем, то подавляющее большинство респондентов указывает на них.
- **«Бонусные недостатки»** - это замечания «пожелательного» характера. Которые скорее можно назвать рекомендациями от посетителей,



«бонусами» к обычным функциям учреждения: поставить кофе-машину, сделать более современный ремонт, покрасить книжные стеллажи, чаще проводить мероприятия, организовать встречи с интересными личностями района и пр. Среди таких замечаний часто встречаются очень интересные предложения, которые способны повысить уровень работы учреждения, сделать его более привлекательным. Например, организация фотовыставок и выставок картин местных жителей, выделить в местной прессе колонку, информирующую о предстоящих мероприятиях в библиотеках, поставить кофе-машину, открыть читательский клуб по интересам, проводить тематические творческие вечера, демонстрировать документальные и другие интересные фильмы и виртуальные экскурсии. На наш взгляд, очень важно иметь возможность услышать такие пожелания, дать возможность посетителям на какой-либо площадке высказывать свои предложения, в социальных сетях или на сайте учреждения.

**Рейтинг библиотек и библиотечных систем по результатам независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры.**

Прежде чем обратиться к итоговому рейтингу, рассмотрим рейтинг по каждой из трех составляющих оценок.

Рейтинг открытости информации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru/> представлен в таблице № 2.

*Таблица 2*

Централизованная библиотечная система г. Архангельск	7
Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека	7
Централизованная библиотечная система г. Северодвинск	7
Онежская библиотечная система	7
Виноградовская библиотечная система	7
Новодвинская централизованная библиотечная система	7
Коряжемская централизованная библиотечная система	7
Библиотечная система Коношского района	7
Котласская централизованная библиотечная система	7
Межпоселенческая центральная библиотека Приморского района	6
Карпогорская межпоселенческая библиотека	6
Каргопольская централизованная библиотечная система	6
Ленская межпоселенческая библиотека	5
Верхнетоемская библиотечная система	5
Лешуконская межпоселенческая библиотека	5
Шенкурская централизованная библиотечная система	5
Вилегодская централизованная библиотечная система	4
Межпоселенческая библиотека Плесецкого района	4
Централизованная библиотечная система г. Мирного	3
Вельская библиотечная система	2
Межпоселенческая библиотека Красноборского района	1
Межпоселенческая библиотека Мезенского района	1
Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района	1
Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека	1

Как следует из таблицы №2, 9 учреждений из 24 набрали максимальные 7 баллов: ЦБС г. Архангельска, Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека, ЦБС г. Северодвинск, Онежская библиотечная система, Виноградовская библиотечная система, ЦБС г. Новодвинск, Коряжемская централизованная библиотечная система, Котласская централизованная библиотечная система.

От 1 до 3 баллов было присвоено следующим библиотекам: Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека, Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района, Межпоселенческая библиотека Мезенского района, Межпоселенческая библиотека Красноборского района, Вельская библиотечная система, Централизованная библиотечная система г. Мирного.

**Рейтинг уровня открытости информации на официальном сайте учреждения или на сайте учредителя** представлен в Таблице № 3.

**Таблица 3**

Централизованная библиотечная система г. Архангельск	35
Библиотечная система Коношского района	32,5
Шенкурская централизованная библиотечная система	31
Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека	27,5
Новодвинская централизованная библиотечная система	24
Вельская библиотечная система	22
Централизованная библиотечная система г. Мирного	21,5
Вилегодская централизованная библиотечная система	19,5
Котласская централизованная библиотечная система	19,5
Карпогорская межпоселенческая библиотека	19,5
Ленская межпоселенческая библиотека	17,5
Централизованная библиотечная система г. Северодвинск	16,5
Межпоселенческая центральная библиотека Приморского района	15,5
Виноградовская библиотечная система	15,5
Коряжемская централизованная библиотечная система	15,5
Верхнетоемская библиотечная система	11,5
Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека	11,5
Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района	10,5
Лешуконская межпоселенческая библиотека	7
Онежская библиотечная система	0
Межпоселенческая библиотека Красноборского района	0
Межпоселенческая библиотека Мезенского района	0
Межпоселенческая библиотека Плесецкого района	0
Каргопольская централизованная библиотечная система	0

Наилучшим образом необходимая информация представлена на сайте ЦБС г. Архангельска – 35 баллов из 40 возможных. Далее следует Библиотечная система Коношского района с показателем 32,5. Шенкурская централизованная библиотечная система замыкает тройку лидеров (31 балл).

Учреждения, не имеющие сайта, это: Каргопольская централизованная библиотечная система, Межпоселенческая библиотека Плесецкого района,

Межпоселенческая библиотека Мезенского района, Межпоселенческая библиотека Красноборского района, Онежская библиотечная система.

**Рейтинг оценки посетителями качества предоставляемых услуг** отражен в таблице № 4.

**Таблица 4**

Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека	52,85
Централизованная библиотечная система г. Архангельск	52,01
Централизованная библиотечная система г. Северодвинск	50,3
Ленская межпоселенческая библиотека	50,21
Межпоселенческая центральная библиотека Приморского района	49,72
Централизованная библиотечная система г. Мирного	49,34
Онежская библиотечная система	48,88
Виноградовская библиотечная система	48,85
Верхнетоемская библиотечная система	48,65
Новодвинская централизованная библиотечная система	48,49
Вилегодская централизованная библиотечная система	48,39
Межпоселенческая библиотека Красноборского района	48,13
Коряжемская централизованная библиотечная система	47,97
Лешуконская межпоселенческая библиотека	47,81
Библиотечная система Коношского района	47,08
Котласская централизованная библиотечная система	47
Межпоселенческая библиотека Мезенского района	46,37
Карпогорская межпоселенческая библиотека	45,66
Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района	45,42
Межпоселенческая библиотека Плесецкого района	45,33
Вельская библиотечная система	44,33
Каргопольская централизованная библиотечная система	44,19
Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека	43,38
Шенкурская централизованная библиотечная система	40,38

Лидером по оценкам посетителей стала Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека – 52,85 баллов из 60 возможных. Второе место у ЦБС г. Архангельска – 52,01 балла. ЦБС г. Северодвинска занимает третью позицию – 50,3 бала. Стоит обратить внимание. Что разница между максимальной и минимальной оценкой составляет 12,5 баллов, размах в оценках небольшой. Наиболее низкие оценки посетители поставили Шенкурской ЦБС – 40,38 баллов; Холмогорская центральной межпоселенческой библиотеке – 43,38 балла; Каргопольской ЦБС – 44,19.

**Итоговый рейтинг библиотек и библиотечных систем по результатам независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры** представлен в таблице № 5.

**Таблица 5**

	Наименование учреждения / Максимально достижимый балл	<a href="http://bus.gov.ru/">http://bus.gov.ru/</a>	Официальный сайт	Оценка посетителей	
		7	40	60	107
1	Централизованная библиотечная система г. Архангельск	7	35	52,01	<b>94,01</b>
2	Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека	7	27,5	52,85	<b>87,35</b>
3	Библиотечная система Коношского района	7	32,5	47,08	<b>86,58</b>
4	Новодвинская централизованная библиотечная система	7	24	48,49	<b>79,49</b>
5	Шенкурская централизованная библиотечная система	5	31	40,38	<b>76,38</b>
6	Централизованная библиотечная система г. Мирного	3	21,5	49,34	<b>73,84</b>
7	Централизованная библиотечная система г. Северодвинск	7	16,5	50,3	<b>73,8</b>
8	Котласская централизованная библиотечная система	7	19,5	47	<b>73,5</b>
9	Ленская межпоселенческая библиотека	5	17,5	50,21	<b>72,71</b>
10	Вилегодская централизованная библиотечная система	4	19,5	48,39	<b>71,89</b>
11	Виноградовская библиотечная система	7	15,5	48,85	<b>71,35</b>
12	Межпоселенческая центральная библиотека Приморского района	6	15,5	49,72	<b>71,22</b>
13	Карпогорская межпоселенческая библиотека	6	19,5	45,66	<b>71,16</b>
14	Коряжемская централизованная библиотечная система	7	15,5	47,97	<b>70,47</b>
15	Вельская библиотечная система	2	22	44,33	<b>68,33</b>
16	Верхнетоемская библиотечная система	5	11,5	48,65	<b>65,15</b>
17	Лешуконская межпоселенческая библиотека	5	7	47,81	<b>59,81</b>
18	Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района	1	10,5	45,42	<b>56,92</b>
19	Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека	1	11,5	43,38	<b>55,88</b>
20	Онежская библиотечная система	7	0	48,88	<b>55,88</b>
21	Каргопольская централизованная библиотечная система	6	0	44,19	<b>50,19</b>
22	Межпоселенческая библиотека Плесецкого района	4	0	45,33	<b>49,33</b>
23	Межпоселенческая библиотека Красноборского района	1	0	48,13	<b>49,13</b>
24	Межпоселенческая библиотека Мезенского района	1	0	46,37	<b>47,37</b>

Максимально достижимый показатель оценки составляет 107 баллов. Только 4 учреждения *не преодолели* половинного значения максимума – 53,5 балла. Это: Межпоселенческая библиотека Мезенского района, Межпоселенческая библиотека Красноборского района, Межпоселенческая библиотека Плесецкого района, Каргопольская централизованная библиотечная система. Лидером рейтинга стала ЦБС г. Архангельска – 94,01 балла. Второе место заняла Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека – 87,35 балла. Замыкает тройку лидеров Библиотечная система Коношского района - 86,58 балла.

Таким образом, необходимо донести до учреждений важность работы с официальными сайтами, размещением всей требуемой информации, обновление данных. Как видно из общего рейтинга, многие учреждения потеряли позиции именно из-за низкой оценки сайта. Например, Межпоселенческая центральная библиотека Приморского района имеет достаточно высокую посетительскую оценку – 49,72 баллов (занимает по ней 5 место), но в итоге оказывается на 12 месте. Подробные рекомендации по оформлению и наполнению сайтов могли бы решить такую проблему в культурных учреждениях.