DOI: 10.17117/na.2016.04.04.194

<http://ucom.ru/doc/na.2016.04.04.194.pdf>

Поступила (Received): 17.04.2016

Сердюкова В.А.
Независимая оценка качества работы организаций,
оказывающих социальные услуги в сфере культуры
(на примере Брянской области)

Serdyukova V.A.
Independent evaluation of the quality of organizations
providing social services in the field of culture
(in the example of Bryansk area)

В статье изучается проблема социокультурных трансформаций современной библиотеки как социального института. Проводится оценка качества работы организаций, оказывающих библиотечные услуги. Предлагаются средства поднятия рейтинги и популяризации библиотечных услуг

Ключевые слова: социологическое исследование, библиотеки, эффективность

The article deals with the problem of social and cultural transformations of the modern library as a social institution. An evaluation of the quality of organizations providing library services. It offers a means of raising the ratings and the promotion of library services

Key words: case study, library, efficiency

Сердюкова Виктория Алексеевна

Магистрант

Брянский государственный университет им. И.Г. Петровского

г. Брянск, ул. Бежицкая, 14

Serdyukova Victoria Alekseevna

Master

Bryansk state university named I.G. Petrovsky

Bryansk, Bezhitskaya st., 14

Особенность современной эпохи заключается в том, что она является ареной революции, связанной с последствиями техногенного взрыва в сфере коммуникаций [1, с.4]. Происходящие общественные трансформации влияют на библиотеки. Ее традиционные функции обогатились новым содержанием, расширились возможности их реализации. Что меняет не только всю систему библиотечного труда и библиотечных ресурсов, но и впервые ставят вопрос о «границах» библиотечного пространства, самих основ существования традиционных библиотек и их функций в современных условиях [2, с.4], [3, с.4].

В соответствии с указом Президента Российской Федерации 2015 год в России объявлен Годом литературы «в целях привлечения внимания общества к литературе и чтению». О развитии библиотек и о том, как делать их более удобными и современными, в ушедшем году говорили много и часто на различных уровнях управления. Это позволяет сделать вывод, что проблема социо-

культурных трансформаций современной библиотеки как социального института в условиях формирования общества XXI века является актуальной темой социально-гуманитарного осмысления [4, с.4].

В Брянской области с сентября по ноябрь 2015 г. было разработано социологическое исследование и проведен опрос. Цель исследования: оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры – библиотеки, формирование итогового рейтинга организаций в соответствии с критериями качества их работы. Ключевыми критериями независимой оценки качества работы организаций признаны: открытость и доступность информации об организации и ее деятельности; комфортность условий и доступность получения услуг, удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель); время ожидания при получении услуги; вежливость и компетентность персонала.

В опросе получателей социальных услуг в сфере культуры, а конкретно, посетители библиотек, выборочную совокупность составили, с учетом выбраковки анкет: 187 респондентов из 10 районов Брянской области. Нами установлено, что услугами библиотек пользуются люди всех возрастных категорий, с различными видами деятельности и уровнем образования. Основной процент опрошиваемых 67% – пользуются услугами библиотек более 5 лет, т.е. как правило, это постоянные посетители данных учреждений с многолетним стажем.

Независимая оценка качества социальных услуг, предоставляемых библиотеками, показала хорошие результаты. Самые высокие баллы получил показатель: «доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» – 95,3% и показатель «время ожидания в очереди при получении социальной услуги» – 95,2%, в среднем, время обслуживания посетителя библиотеки до 10 минут, также высокий показатель «удовлетворенность качеством обслуживания» – 91,6%. Удовлетворены уровнем безопасности библиотеки, техники охраны, соблюдением правил безопасности – 59,4%.

В целом высокая оценка клиентов показывает хороший уровень работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и высокий сервис организации. Но также хотели обратить внимание на негативные факторы, отмеченные опрошиваемыми. К ним относится частичная удовлетворенность качеством фондов библиотек респондентами. Проведенный анализ позволил нам выявить основные проблемы системной реализации информационной деятельности на базе информационно-коммуникационных технологий, т.е. отсутствие автоматизированной библиотечно-информационной системы (АБИС) [5, с.4], предназначенной для осуществления комплекса работ по комплектованию библиотечного фонда. Еще одна проблема: «невозможность высказать собственное мнение по качеству предоставляемых услуг», отсутствие информации об услугах в сети Интернет, не информированность о данных сайтах посетителей. Проблемы доступности библиотеки для людей с ограниченными способностями также остаются значительными. Опрошиваемые указали все перечисленные проблемы доступности библиотеки для людей с ограничениями по здоровью: отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта; отсутствие

специально оборудованного туалета. Наиболее проблемным моментом респонденты считают: отсутствие необходимых пандусов, поручней, электрических подъемников, и лифтов и др.

Предложенный социологический анализ может использоваться любым культурным учреждением для выстраивания стратегии собственного развития. Этому же может способствовать и сформированный рейтинг библиотек, мониторинг которых проводить становится возможным, для отслеживания происходящих изменений.

Сегодня в Брянске и области открыто и функционирует 168 библиотек различной ведомственной принадлежности. Необходимо поддерживать и развивать привлекательный образ модели «современной библиотеки». Это возможно при использовании информационных ресурсов, создании Интернет-пространства, которым необходимо обеспечить библиотечные районные учреждения г. Брянска и области.

Особое внимание стоит уделить проблемам, связанным с доступом в данные учреждения людям со специальными потребностями. Необходимо создание дополнительных условий для людей с ограничениями жизнедеятельности и обеспечения равного доступа к информации и библиотечным услугам.

Сегодня необходимо повышенное внимание государства и всего общества к деятельности и существованию библиотечных фондов. Средством продвижения услуг библиотеки, не требующим дополнительных финансовых затрат, могут стать рекомендации самих пользователей, в том числе, в сети Интернет. Таким образом, реализация современной модели библиотеки современного общества позволит региональной библиотеке адекватно отвечать на требования, предъявляемые современным общественным развитием, превращает ее в социальный институт, обеспечивающий воспроизводство знания, основного ресурса построения нового общества.

Список используемых источников:

1. Горшков М.К. Российское общество и вызовы времени. Институт социологии РАН. М.: Весь Мир, 2015. С. 229.
2. Леонов В.П. Книговедение и библиография в России: итоги исследования // Библиография. 2005. N 2. С. 128-130.
3. Грисволд В., Мак-Доннел Т., Райт Н. Чтение и класс читателей в XXI веке // Новое литературное обозрение. 2010. № 102. С. 271–287.
4. Гудков Л. Российские библиотеки в системе репродуктивных институтов: контекст и перспективы // Новое литературное обозрение. 2005. № 74. С. 166-202.
5. Стародубова Н.З., Ратникова Е.И. Библиотечный фонд в терминах и определениях // Научно-практическое пособие. URL: http://www.rsl.ru/datadocs/doc_7252ca.pdf

© 2016, Сердюкова В.А.

Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (на примере Брянской области)

© 2016, Serdyukova V.A.

Independent evaluation of the quality of organizations providing social services in the field of culture (in the example of Bryansk area)