

УДК 314.624.2

КАЧЕСТВО ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ: ЭМПИРИЧЕСКИЕ ПАРАМЕТРЫ

В.А. Сердюкова

Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского

В статье рассматривается проблема социокультурных трансформаций современной библиотеки как социального института в условиях формирования общества знаний. Проведено социологическое исследование для определения качества работы библиотек как организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры. Это позволило дать оценку качества работы данных организаций, разработать технологии и формирование итогового рейтинга организаций в соответствии с критериями качества их работы.

Ключевые слова: социологическое исследование, организации, оказывающие социальные услуги в сфере культуры, библиотека, оценка, качество работы.

Социологический подход к осмыслению реального места библиотеки вообще и в качестве жизни россиян в частности, позволяет определить роль каждой библиотеки в постоянно меняющейся социокультурной среде региона. Поскольку библиотека как любое учреждение культуры решает проблемы социального управления и относится к социально значимым организациям бюджетной сферы, нами преследовались цели исследования зависимости качества работы учреждений культуры и реформы управления в данной сфере [22].

В Брянской области [20] в сентябре - ноябре 2015 г. был разработан проект ¹ по изучению степени удовлетворенности пользователей библиотечным обслуживанием, в результате которого были проанализированы ассортимент и качественный уровень предоставления библиотечных услуг, составлен рейтинг библиотек области.

Цели:

установить качество и доступность, обеспечение пользователей библиотек полной, актуальной и достоверной информацией, в т. ч. в электронной форме;

определить эффективность работы библиотек в современных условиях (в т. ч. с учетом модернизации бюджетной сферы), стимулирование усилий библиотек по повышению качества оказываемых услуг и удовлетворенности пользователей;

состояние общественной активности пользовательской;

установить зависимость качества услуг от потребительского мнения, участие заведений в публичных рейтингах.

Объект исследования: учреждения, предоставляющие социальные услуги в сфере культуры: библиотеки.

Предмет исследования: качество работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.

Цели и задачи исследования

Цели исследования:

– оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры - библиотеки;

– разработка технологии и формирование итогового рейтинга организаций в соответствии с критериями качества их работы.

Задачи исследования:

– анализ нормативных правовых актов, устанавливающих значения параметров эффективности деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере

¹ Исследование выполнено на кафедре Социологии и социальной работы БГУ имени академика И. Г. Петровского совместно с управлением государственной службы по труду и занятости населения Брянской области

культуры;

- анализ интернет-сайтов заявленных учреждений;
- проведение экспертного опроса с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- проведение социологического опроса получателей социальных услуг;
- разработка рекомендаций по улучшению качества работы библиотечных учреждений.

Методика исследования и выборка

Исследование проводилось в несколько этапов:

На первом этапе проводился анализ показателей оценки качества деятельности организаций, в соответствии с утвержденными рекомендациями методическими рекомендациями по проведению независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры г. Брянска и Брянской области.

Оценка качества услуг проведена в строгом соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики» и в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования». При проведении социологического исследования мы руководствовались методическими рекомендациями Министерства по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденными нормативными актами, а также на основе консультаций, которые были проведены с отделом мониторинга Управления госслужбы по труду и занятости населения Брянской области:

- Приказом Минкультуры России от 30 сентября 2013 г. № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры».

Второй этап - анализ интернет-сайтов учреждений.

Характеристика анализа интернет-сайтов учреждений

В соответствии с общими показателями качества работы организаций, а в частности, с первым показателем (открытость и доступность информации об организации) осуществлялась оценка следующих параметров:

- уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);
- полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);
- наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл). Исследование интернет-сайтов учреждений осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

На третьем этапе осуществлялась разработка программы и модели исследования.

Ключевыми критериями независимой оценки качества работы организаций, признаны:

- *открытость и доступность* информации об организации и ее деятельности для лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);
- *комфортность условий и доступность* получения услуг, удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%), в т. ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- *время ожидания при получении услуги:*

- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);
- *доброжелательность, вежливость и компетентность персонала:*
- доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций, от числа опрошенных (%);
- *удовлетворенность качеством обслуживания:*
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%);
- доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);
- удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (досуговых и пр.).

Данные показатели отражены в вопросах анкет. (См.: Приложение 2) Анализ результатов опроса получателей услуг в итоге позволил сформировать суммарную оценку качества работы организации и присвоить интегральное рейтинговое значение. Также были разработаны рекомендации интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондентов, порядок опроса).

Четвертый этап - выделение субъектов (районов) Брянской области.

Маршрут исследования строится в соответствии с перечнем организаций, представленным в техническом задании таким образом, чтобы все заявленные учреждения г. Брянска и Брянской области. (См.: Приложение 1) В целях оптимизации транспортных расходов разработаны следующие маршруты исследования:

г. Брянск:

районы:

- Советский - Глинищево,
- Фокинский,
- Володарский,
- Бежицкий – Дарковичи.
- Брянская область:
- Брянск – Навля – Брасово – Комаричи,
- Брянск – Навля – Суземка – Севск,
- Брянск – Выгоничи – Трубчевск,
- Брянск – Жирятино – Почеп – Погар – Стародуб,
- Брянск – Почеп – Унеча – Клиницы – Новозыбков – Злынка – Климово,
- Брянск – Сельцо – Жуковка – Дубровка,
- Брянск – Жуковка – Клетня – Мглин – Сураж,
- Брянск – Дятьково,
- Брянск – Карачев.

На пятом этапе непосредственно проведение социологического опроса получателей социальных услуг. Основным методом исследования является социологический опрос (индивидуальное интервью), проводимый специально подготовленной группой интервьюеров в учреждениях культуры г. Брянска и Брянской области. Получатели услуг выбираются для формирования репрезентативной выборки, приближенной к случайной.

Генеральную совокупность исследования составляют получатели социальных услуг в сфере культуры. Респондентами выступают совершеннолетние получатели услуг (или родители несовершеннолетних).

Объем выборочной совокупности. Выборка исследования представлена фактическим числом получателей социальных услуг в каждом исследуемом учреждении (сплошное исследование). Данный тип выборки обеспечивает уровень достоверности 0,95, а доверительный интервал $\pm 5\%$, что позволяет перенести результаты исследования на всю генеральную совокупность.

Репрезентативность социологической информации обеспечивалась

использованием многоступенчатой районированной выборки.

Шестой – завершающий этап исследования - анализ данных и подготовка отчетных документов.

Анализ результатов исследования

Результаты исследования:

В опросе получателей социальных услуг в сфере культуры, а конкретно, посетители библиотек, приняли участие 193 респондента из 10 районов Брянской области:

Таблица 1

№ п/п	Наименование учреждения	Число респондентов (%)
Библиотеки		
1.	МБУК «Межпоселенческая библиотека им. Н.И. Родичева» Брасовского района	17 (8,8%)
2.	МБУК «ЦБС Выгоничского района»	20 (10,3%)
3.	МБУК «Межпоселенческая централизованная районная библиотека» Дятьковского района Брянской области	19 (9,8%)
4.	МБУК «Климовская межпоселенческая центральная библиотека»	19 (9,8%)
5.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Навлинского района»	20 (10,3%)
6.	РМБУК «Почепская централизованная библиотечная система»	20 (10,3%)
7.	МБУК «Централизованная библиотечная система» Севского муниципального района	20 (10,3%)
8.	МБУК «Стародубская межпоселенческая районная библиотека»	19 (9,8%)
9.	МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека Трубчевского района»	19 (9,8%)
10.	МБУК «Централизованная библиотечная система» г.Сельцо Брянской области	20 (10,3%)

Основная часть опрошенных респондентов –это женщины и мужчины в возрастной категории: 30-49 лет-36%.

До 18 лет -12 %

18-29 лет – 20% опрошенных

50-59 лет – 17%

Старше 60 лет – 15% опрошенных.

66,4% опрошиваемых составили женщины (рис.1, рис.2).

Таблица 2

Наименование учреждения	Число респондентов (%)	
	Жен.	Муж.
Библиотеки		
МБУК «Межпоселенческая библиотека им. Н.И. Родичева» Брасовского района	64,7% (11)	35,2% (6)
МБУК «ЦБС Выгоничского района»	60% (12)	40% (8)
МБУК «Межпоселенческая централизованная районная библиотека» Дятьковского района Брянской области	52,6% (10)	47,3% (9)
МБУК «Климовская межпоселенческая центральная библиотека»	57,8% (11)	42,1% (8)
МБУК «Межпоселенческая библиотека Навлинского района»	70% (14)	30% (6)
РМБУК «Почепская централизованная библиотечная система»	80% (16)	20% (4)
МБУК «Централизованная библиотечная система» Севского муниципального района	60% (12)	40% (8)
МБУК «Стародубская межпоселенческая районная библиотека»	84,2% (16)	15,7% (3)
МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека Трубчевского района»	57,8% (11)	42,1% (8)
МБУК «Централизованная библиотечная система» г.Сельцо Брянской области	75% (15)	25% (5)
Общее число опрошенных:	66,4% (128)	33,6%

ПОЛ

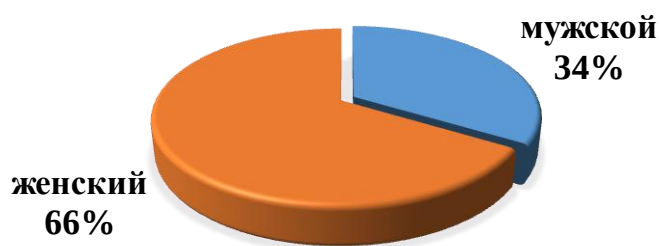


Рис. 1.

ВОЗРАСТ

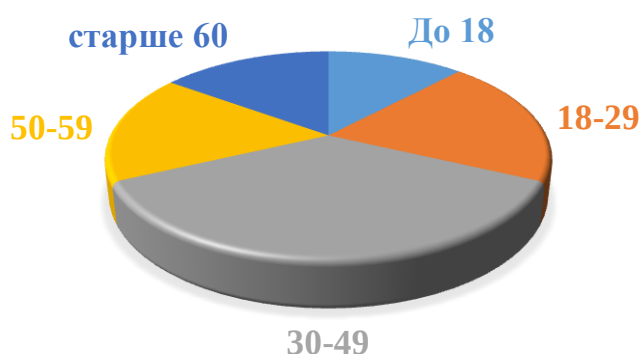


Рис. 2.

Опрошенные респонденты чаще указывали «среднее профессиональное образование» - 39% и высшее -31%, представители рабочего класса -26% и люди пенсионного возраста-24% (рис.3). Нами выявлено, что библиотеки посещают граждане, занимающиеся различными видами деятельности: учащиеся и студенты -17%, домохозяйки и предприниматели- 6%, и безработные - 2% (рис.4).

ОБРАЗОВАНИЕ

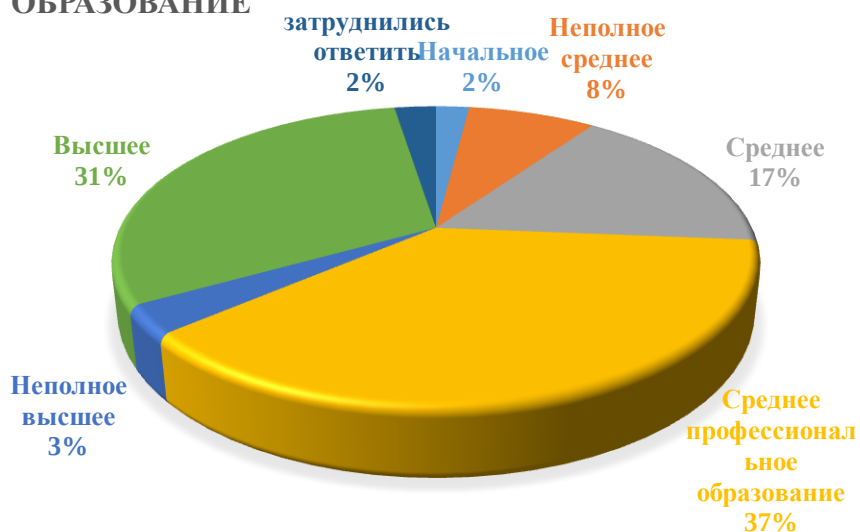


Рис. 3.



Рис. 4.

Основной процент опрошенных 67% -это пользователи услугами библиотек со стажем более 5 лет, а также 15%- «от двух до пяти лет» (рис.5).

1. Как давно вы пользуетесь услугами библиотеки?

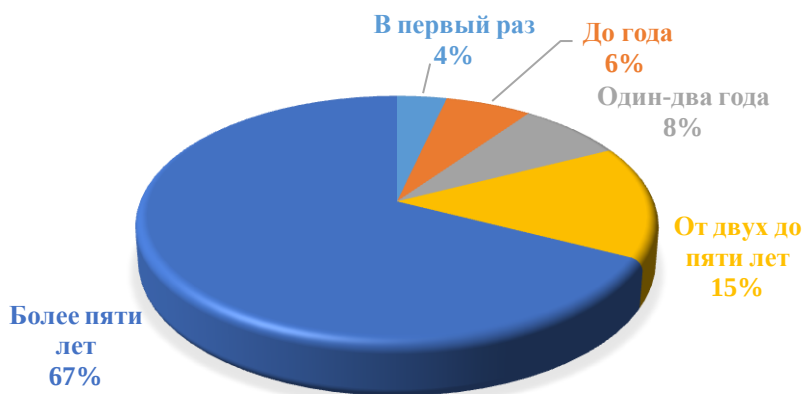


Рис. 5.

88% респондентов высоко оценили свою информированность о работе библиотеки и порядке предоставления услуг, лишь 2 % опрошенных посчитали, что совсем не владеют информацией об услугах библиотеки (рис.6).

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе библиотеки и порядке предоставления услуг?

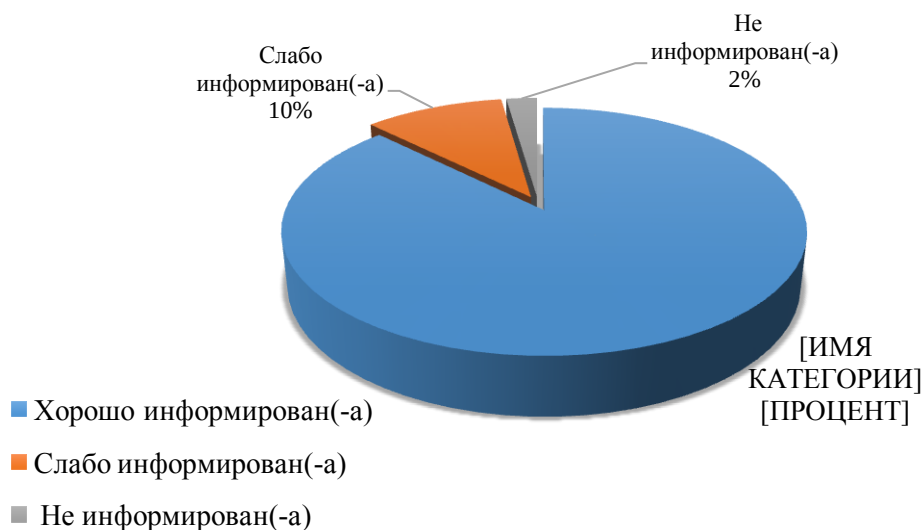


Рис. 6.

Респонденты предпочитают получать информацию об услугах в самом учреждении, которое находятся в районе проживания - 59%. Меньше всего опрошенных респондентов узнают информацию через интернет - 12%. 63% опрошиваемых не обращались на официальный сайт библиотеки (рис.7, рис.8).

С целью выбора библиотеки Вы обращаетесь к сети Интернет?



Рис.7.

Обращались ли Вы к официальному сайту библиотеки за справочной информацией?

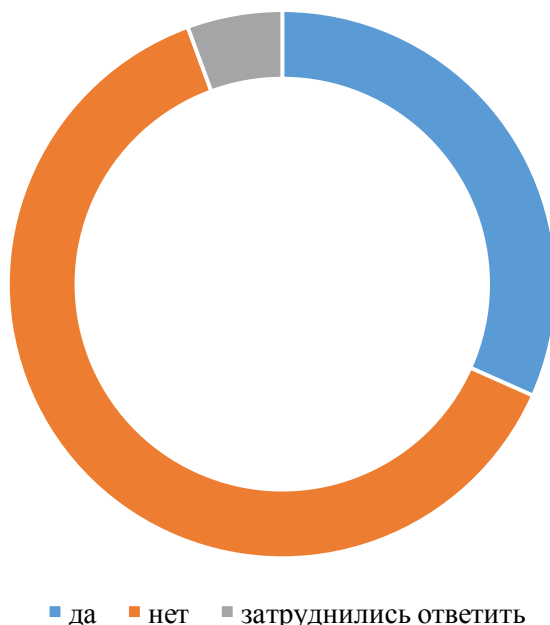


Рис.8.

Респонденты удовлетворены состоянием помещения библиотеки и дают хорошую - 34% и удовлетворительную оценку состоянию помещений -28%. Оценили состояние помещения 18% -на «отлично» и 16%- «скорее хорошее», 4 % опрошенных не удовлетворены состоянием помещения. 34% опрошенных считают, что состояние инвентаря «хорошее» и 23% могут его назвать «скорее хорошим» (рис.9, рис.10).

Состояние помещения библиотеки

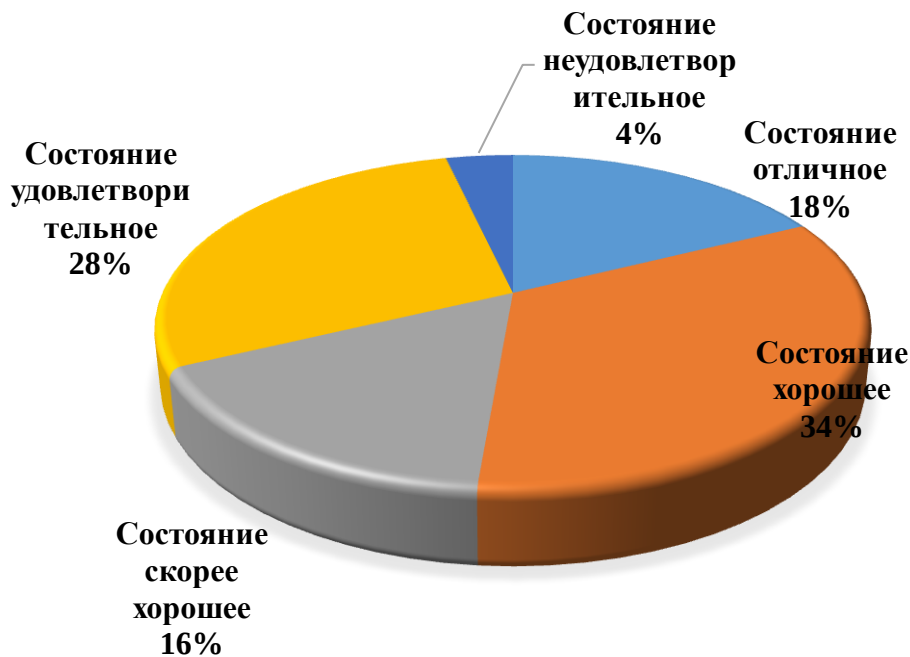


Рис. 9.

Состояние инвентаря (мебель, стеллажи и др.)



Рис. 10.

Посетители библиотек довольны полностью графиком работы учреждения- 89%. Ответ: «частично удовлетворен» дали лишь 8% опрошиваемых и 3% -затруднились при ответе на данный вопрос (рис.11). 86% посетителей, получающих библиотечные услуги «полностью удовлетворены условиями ожидания» при получении услуг (рис.12). В среднем, время обслуживая посетителя библиотеки «до 10 минут» - 89% (рис.13).

График работы библиотеки

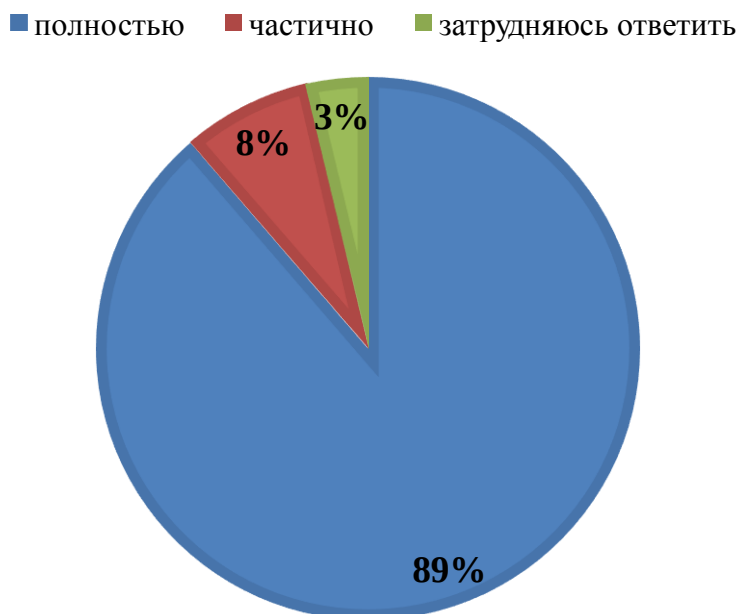


Рис. 11.

Условия ожидания получения услуги в библиотеке

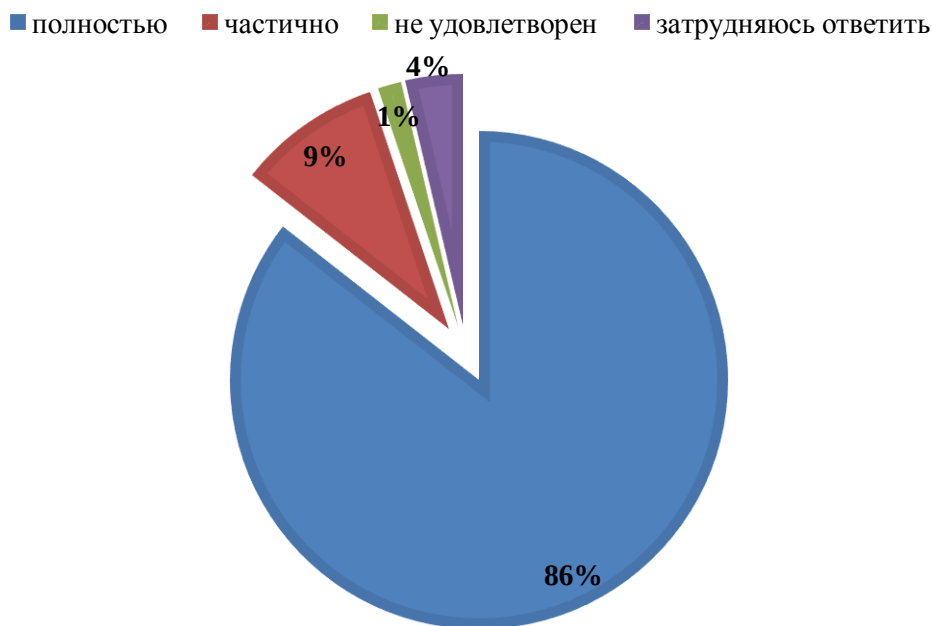


Рис. 12.

Укажите, как долго Вы ожидали услугу

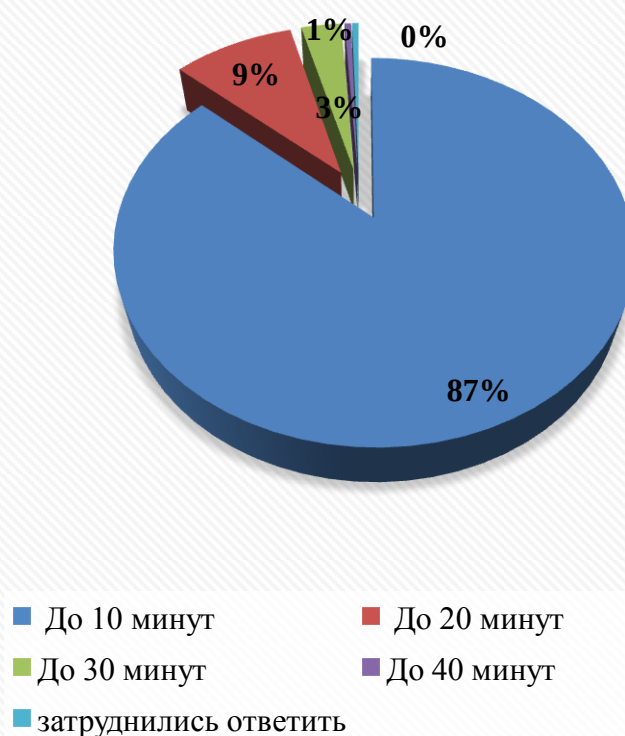


Рис. 13.

Опрошенные респонденты высоко оценили «доброжелательность, вежливость и внимательность» работников библиотеки -89%, лишь 2% посетителей остались «не удовлетворены» (рис.14). 93% опрошенных полностью удовлетворены компетентностью работников библиотеки (рис.15).

Доброжелательность, вежливость и внимательность работников библиотеки



Рис. 14.

Компетентность работников библиотеки

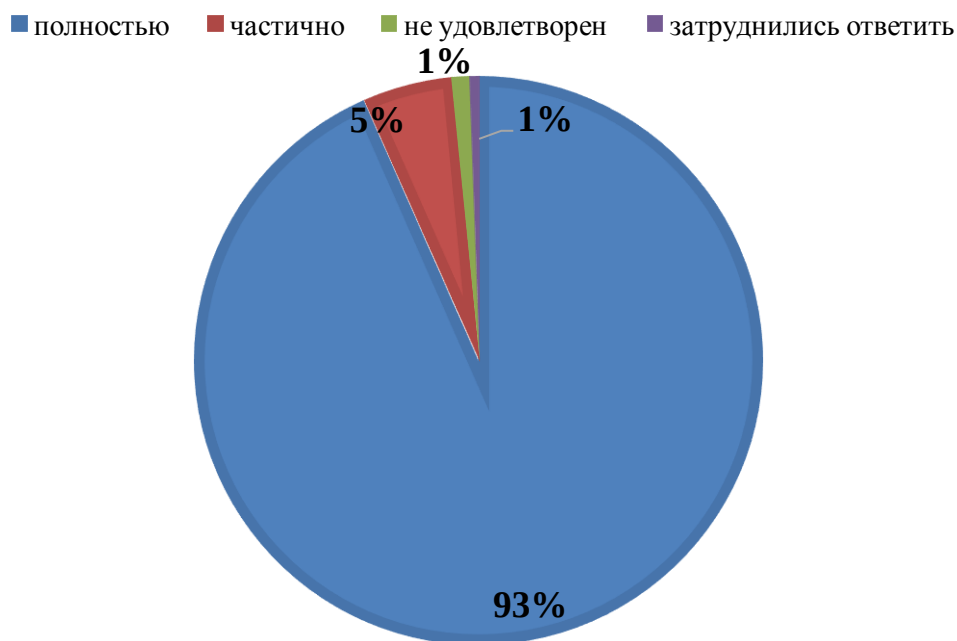


Рис. 15.

58% и 23% опрошенных «полностью» или «частично удовлетворены» удобством поиска необходимого издания (рис.16). Также 85% опрошенных считают, что библиотечные учреждения предоставляют популярную литературу, пользующуюся спросом (рис.17). Но качеством фондов библиотек большая часть респондентов удовлетворены лишь «частично» - 54%, и меньше 37% - «удовлетворены полностью» (рис.18).



Рис. 16.



Рис. 17.

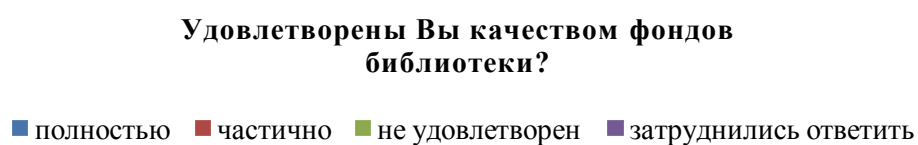


Рис. 18.

Часть посетителей библиотек пользуются платными услугами учреждения -40%. (рис.19). Большинство из них не смогли оценить стоимость платных услуг, а 21% и 24% опрошенных считают стоимость услуг «низкой» или «среднего ценового сегмента» (рис.20).

Пользовались ли Вы дополнительно оплачиваемыми услугами в библиотеке

■ да ■ нет ■ затруднились ответить

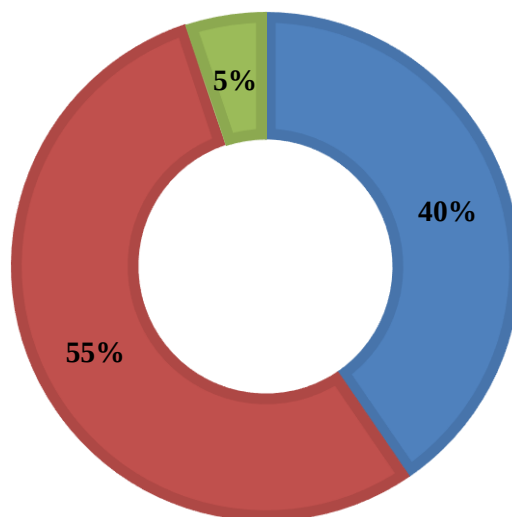


Рис. 19.

Оцените стоимость платных услуг в библиотеке

■ высокая ■ средняя ■ низкая ■ затруднились ответить

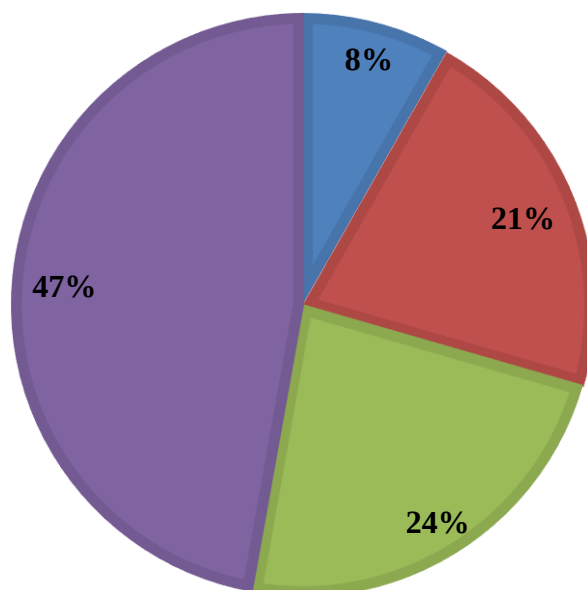


Рис. 20.

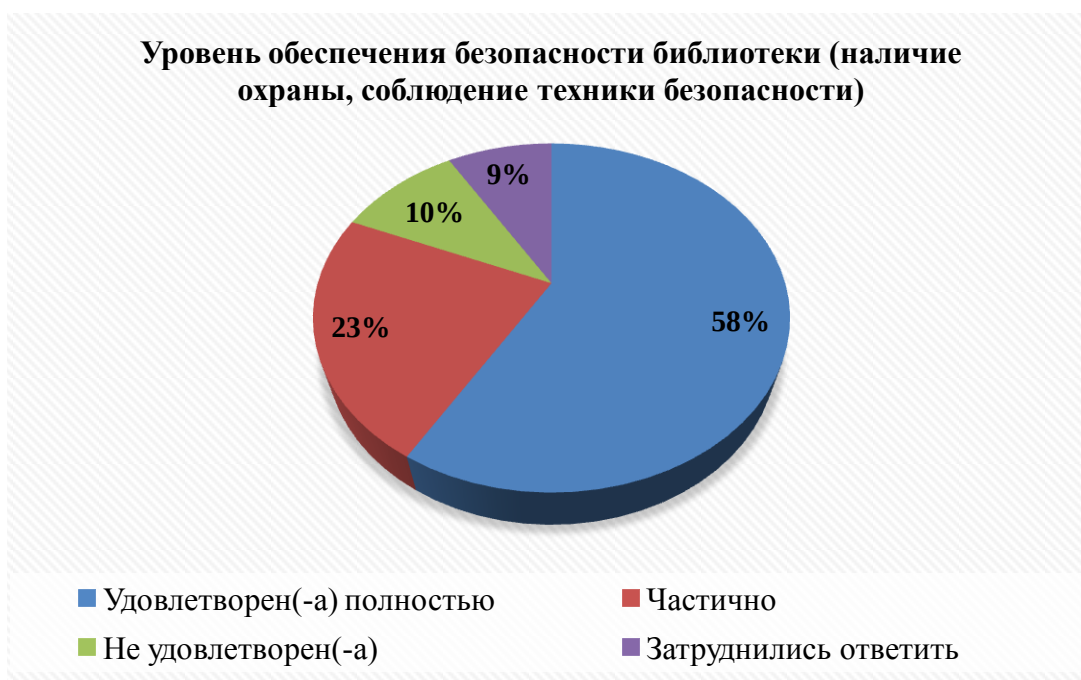


Рис. 21.

75 % опрошенных отмечают, что библиотека находится в шаговой доступности и 18 % пользователей услуг также отвечают, что «до учреждения легко добраться общественным транспортом» (рис.22). 58% респондентов «полностью удовлетворены» уровнем безопасности библиотеки и 23% «частично удовлетворены» соблюдением техники охраны, 10% оказались «не удовлетворены» соблюдением правил безопасности (рис.21).

Транспортная (пешая) доступность библиотеки

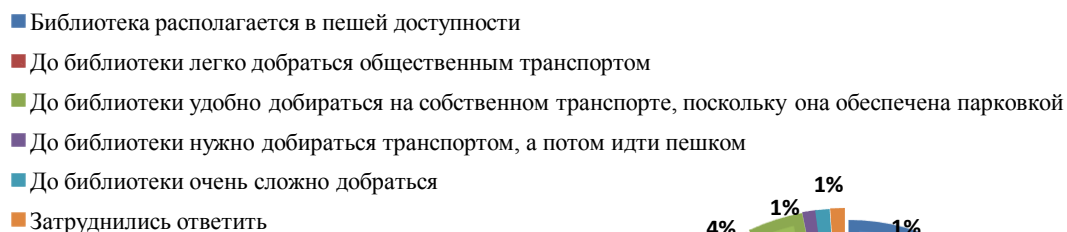


Рис. 22.

Респонденты указали все перечисленные проблемы доступности библиотеки для

людей с ограниченными способностями. Наиболее проблемным моментом опрашиваемые считают «отсутствие необходимых пандусов, поручней, электрических подъемников, лифтов» -39% (рис.23).

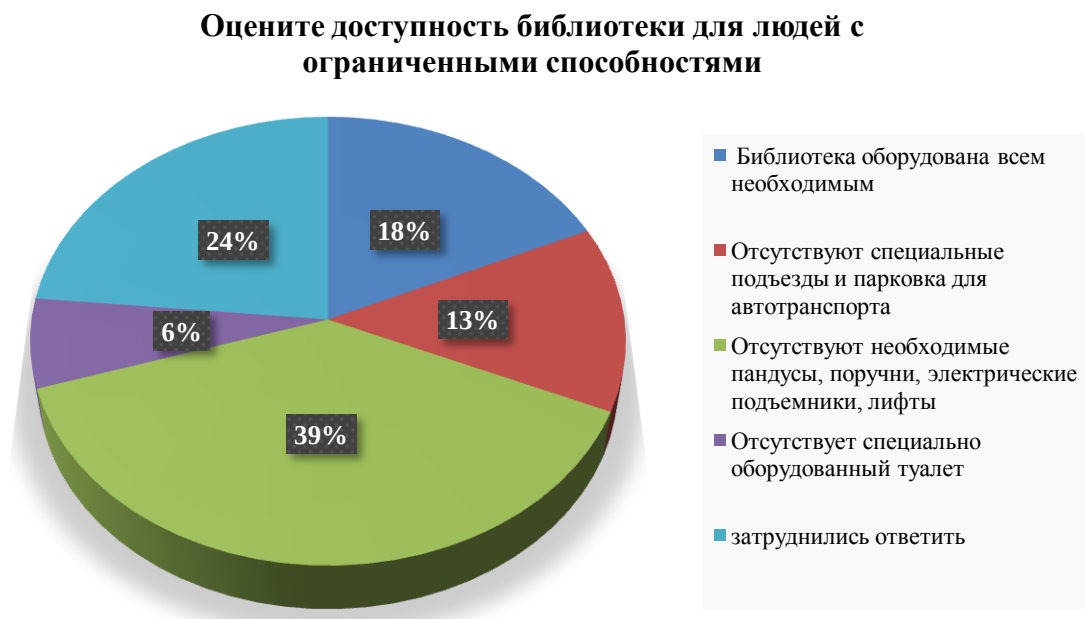


Рис. 23.

Большинство посетителей библиотек готовы рекомендовать данное учреждение родственникам и знакомым -86% (рис.24).



Рис. 24.

Выводы

Рассмотрение библиотеки в общекультурном, социальном контексте позволило обнаружить такие свойства, которые являются с одной стороны следствием глобальных перемен, связанных с развитием общества знаний, а с другой – необходимым условием развития библиотеки как социального института воспроизводства знаний. Библиотека, являясь относительно устойчивой формой организации социальной жизни, обеспечивающей устойчивость связей и отношений в рамках общества, с полным основанием может быть определена как социальный институт.

По мнению Ю. Хабермаса, деятельность современных социальных институтов должна быть направлена, прежде всего:

- на воспроизводство культурного наследия, что может стать важнейшим способом социализации и существенно оздоровить структуру общества, явиться мощным средством его просвещения и гуманизации;

- на создание условий для усвоения веками выработанных культурных ценностей, для освоения социальной реальности через литературу и искусство, являющихся эффективным средством не только познания духовной жизни человека, истинной человечности, но и методом исследования социального действия, в частности побудительных мотивов поступков и социального поведения человека, обнаруживающих скрытые причины разного рода воздействий, которые проявляются как в общественной, так и в личной жизни человека. В них подчеркивается особая роль библиотек для обеспечения непрерывного обучения, самостоятельного принятия решений и культурного развития граждан и социальных групп, расширения возможностей для широко информированных граждан осуществлять свои демократические права и играть активную роль в обществе.

Фундаментальные положения, на которых базируется деятельность современных библиотек, закреплены, прежде всего, в международных и национальных нормативно-правовых актах, регламентирующих деятельность современных библиотек, решениях и рекомендациях общественных, в том числе профессиональных объединений и ассоциаций. Среди них – Манифест ЮНЕСКО о публичных библиотеках (1994), Копенгагенская декларация о публичных библиотеках (1999), Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО для развития службы публичных библиотек (2001), Манифест ИФЛА об Интернет (2002), Александрийский манифест (2005), Материалы Всемирного саммита по информационному обществу (2003, 2005). Особое место в этом мире занимают региональные библиотеки. В данном случае понятие «регион» означает особый тип территории внутри государства, характеризующийся географическим, экономическим и административным единством. Специфика региональной библиотеки всегда определялась региональным масштабом ее деятельности, подчиненностью региональным интересам.

В соответствии с целью проведенного исследования в опросе получателей социальных услуг в сфере культуры, а конкретно, посетители библиотек, приняли участие 193 респондента из 10 районов Брянской области. Клиенты, обратившиеся в учреждения, предоставляющие социальные услуги в сфере культуры: библиотеки относятся к разным возрастным группам. 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, показатель «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» - 91,6%.

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 опрашиваемыми. К ним относятся: частичная удовлетворенность качеством фондов библиотек респондентами, невозможность высказать собственное мнение по качеству предоставляемых услуг, отсутствие информации об услугах в сети Интернет, не информированность о данных сайтах посетителей. Для

библиотек самым большим качественным дефицитом является открытость и доступность информации об организации 61% от возможного максимума. Проблемы доступности библиотеки для людей с ограниченными способностями.

Результаты рейтингования по критерию интегральной оценки для библиотек представлены на рисунке 25.

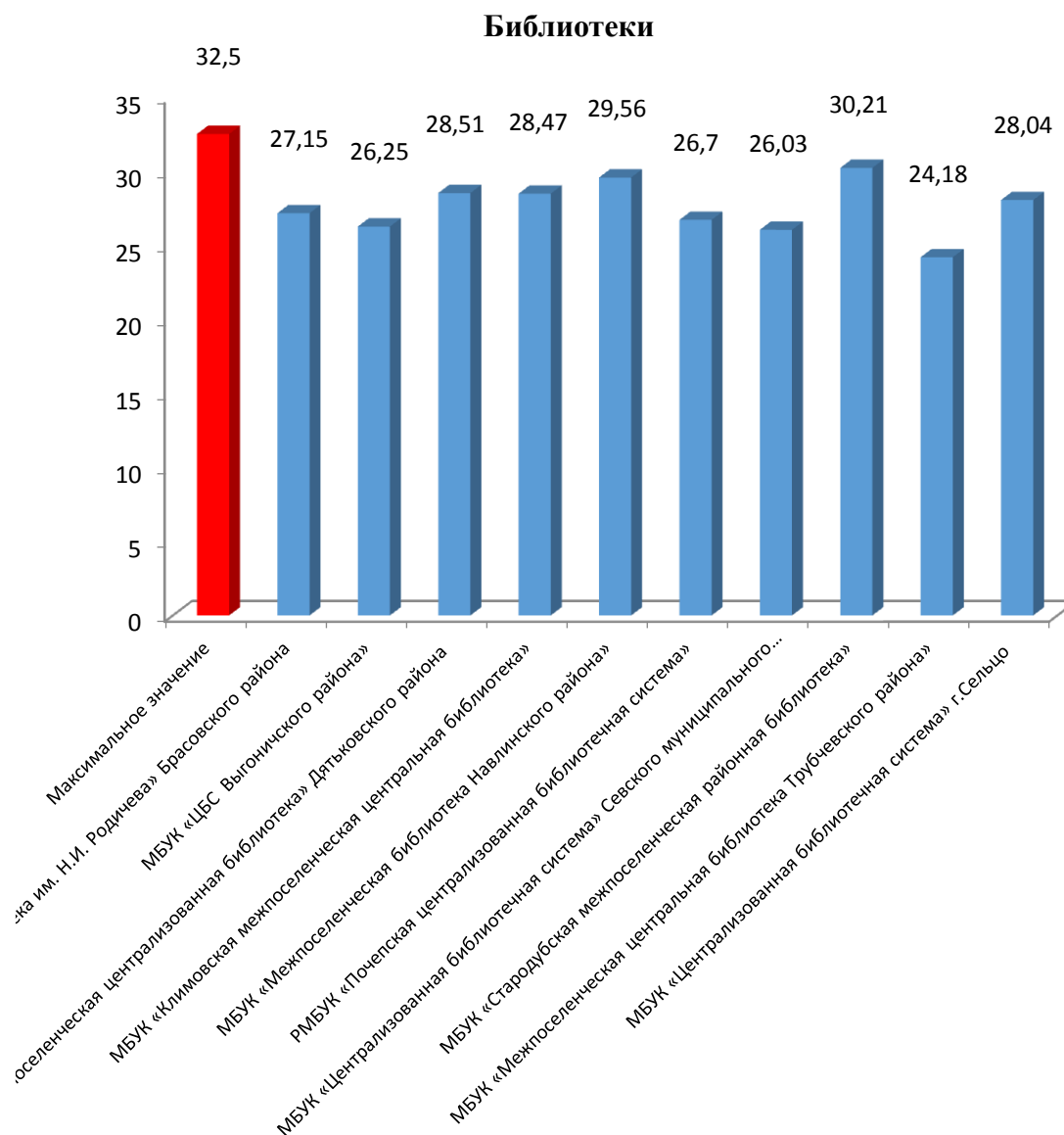


Рис. 25.

Библиотеки являются распространителями научных знаний, источником просветительства. Сегодня библиотеки могут выполнять информационно-ресурсную функцию, культурно-досуговую, коммуникационную и функцию социализации. Необходимо поддерживать и развивать привлекательный образ современной модели библиотеки, усиливая ее прогрессивное воздействие на культурное и духовное развитие личности, не ограничиваясь ее территорией, но и на виртуальных и внешних площадках, представляющих интерес для молодежи. Особое внимание уделить проблемам, связанным с доступом в данные учреждения людям со специальными потребностями, с ограниченными физическими возможностями. Продолжать совершенствование деятельности библиотек, освоение новшеств, непрерывное образование библиотечных работников, направленное на повышение квалификационного уровня - непереносимые составляющие методической деятельности. Основными инструментами развития обслуживания являются комплексная

автоматизация и компьютеризация всех информационных и библиотечных процессов.

Современная библиотека – институт консолидации общества. В данных учреждениях проводятся и необходимо продолжать традиции в проведении: деловых игр, круглых и дискуссионных столов, дней творческих идей, индивидуальные консультации, дней поэзии. Особенно библиотеки малых городов и сел. Сегодня, в период стремительно меняющихся требований общества 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 формирующегося общества знаний 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 литературы

1. Указ Президента Российской Федерации от 12.06.2014 г. № 426 «О проведении в Российской Федерации Года литературы». См.: Официальном сайте Президента России. От 13 июня 2014 года. Доступ: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/38558> (дата обращения: 16.01.16.)
2. Берестова Т.Ф. Государственная информационная политика – инструмент обеспечения единства информационного пространства / Т.Ф. Берестова // Научные и технические библиотеки. – 2006. – № 8. – С. 15-28.
3. Викулова В.П. Основные источники получения знаний в современном обществе / В.П. Викулова // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса [Электронный ресурс]: материалы 13-й международ. конф. «Крым 2006». – М.: ГПНТБ России, 2004. – 1 эл. опт. диск (CD-ROM).
4. Горшков М.К. Российское общество и вызовы времени. Книга первая/М.К. Горшков [и др.]; под ред. Горшкова М.К., Петухова В.В.; Институт социологии РАН. - М.: Издательство «Весь Мир», 2015. - 336 с.
5. Гостенина В.И. Социология управления. Учебное пособие. Стандарт третьего поколения./ СПб. 2013. – 327с.
6. Гостенина В.И.и др. Управленческие факторы формирования статуса региона (на примере Брянской области). // Власть. 2013. С.82-85
7. Гостенина В.И.и др. Управленческий дискурс как технология социального взаимодействия Субъекта власти и социума. Власть. 2015. №8. С.128 -133.
8. Гостенина В.И., Киселев А.Г. Социология массовой коммуникации. Учебное пособие для Вузов.М.: Альфа – М., 2009. 364с.
9. Гостенина В.И. Критический дискурс: коммуникативный код управления качеством жизни россиян. // Коммуникология. 2016. Т.4. №1. С.96 -105.
10. Гостенина В.И., Мельников С.Л. Управление образованием в условиях системных изменений и социального риска. Международный научно – исследовательский журнал. 2017№ 1-3 (55). С. 144-147.
11. Гостенина В.И. Социальные тренды управления в условиях современной российской реальности./ Динамика социальной реальности: российские и зарубежные тренды. Брянск. 2015. С.6-34.
12. Гостенина В.И., Мамедов А.К., Шилина С.А. Коммуникативные основания управления мегаполисом (на материалах управленческого дискурса). Москва. 2016.
13. Гостенина В. И. Социальные практики как категория качества жизни населения современной России. // Общество. Государство. Политика. 2009.№3. С.41-54.
14. Гостенина В.И., Шилина С.А. Управление вербальным социолингвистическим кодом субъекта власти в коммуникативном процессе. Москва, 2008.

15. Кирилина Т.Ю. Отечественная социология морали: прошлое, настоящее, будущее//Социологические исследования. 2013. №6.С.22.
16. Макарова Г.В.Методы формирования и подготовка резерва управленческих кадров в регионе.// Среднерусский Вестник общественных наук. 2014. №2. С. 54-57
17. Макарова Г.В. Эффективность государственной службы: региональный уровень административной реформы. // Социология власти. 2007. - №5. С.80-85.
18. Библиотечный фонд в терминах и определениях. Научно-практическое пособие. / Составители: Н.З. Стародубова, Е.И. Ратникова. Доступ: http://www.rsl.ru/datadocs/doc_7252ca.pdf (дата обращения: 05.01.16)
19. В помощь библиотекам и библиотечным системам: информ. список лит. по основным направлениям библиотечной деятельности. Вып. 40 / сост. Л. Ю. Зозуля; отв. ред.; Л. В. Лапина. – Омск: ОГОНБ им. А. С. Пушкина, 2010. – 40 с
20. Данные общероссийского опроса ВЦИОМ: Как пройти в библиотеку? Пресс-выпуск №2850 от 05.06.2015//ВЦИОМ. Доступ: <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115279> (дата обращения 14.01.15)
21. Данные общероссийского опроса ВЦИОМ: Как часто россияне читают печатные и электронные СМИ? Пресс-выпуск № 2749 от 12.01.2015 //ВЦИОМ. Доступ: http://wciom.ru/about/contact_us/ (дата обращения 17.01.16.)
22. Концептуальная модель современной библиотеки: социально-философский анализ [Рукопись]: диссертация на соискание ученой степени кандидата философских наук: [специальность] 09.00.11 – Социальная философия: защищена 13.03.2007 / И.П. Тикунова; науч. руководитель М.Ю. Опенков; Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования «Помор. гос. ун-т им. М.В. Ломоносова». – Архангельск: [б.и.], 2007. – 129 с.
23. Исследование ВЦИОМ: Тенденции чтения в России в 2014 году. [Электронный ресурс] // Центр гуманитарных технологий. — 02.06.2014. URL: <http://gtmarket.ru/news/2014/06/02/6790> (дата обращения 16.01.16.)
24. Российская библиотечная ассоциация Доступ: http://www.rba.ru/content/news/god_literaturi.php (дата обращения: 16.01.16.)

Сведения об авторе

Сердюкова В.А. - аспирант Брянского государственного университета им. академика И.Г. Петровского.

UDK 314.624.2

THE QUALITY OF POPULATION LIFE IN THE INDEPENDENT EVALUATION OF THE WORK OF ORGANIZATIONS PROVIDING SOCIAL SERVICES IN THE FIELD OF CULTURE: EMPIRICAL PARAMETERS

V.A. Serdyukova

Bryansk State University named after academician I.G. Petrovsky

The article analyzes the problem of social and cultural transformation of the modern library as a social institution in the emerging knowledge society. A sociological survey was conducted to determine the quality of work of libraries as organizations providing social services in the sphere of culture. It allowed us to assess the quality of work of these organizations to develop technologies and the formation of the final rating organizations in accordance with the criteria of their work quality.

Key words: sociological study of organizations providing social services in the sphere of culture, library, evaluation, quality of work.

References

1. Ukaz Prezidenta Rossiskoy Federatsii ot 12.06.2014 g. № 426 « O provedenii v Rossiskoy Federatsii Goda literaturi». Sm.: Ofitsialnom saite Prezidenta Rossii. Ot 13 iunya 2014 goda. Dostup: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/38558> (data obrashenia: 16.01.16.)
2. Berestova T.F. Gosudarstvennaya informatsionaya politika – instrument obespecheniya edinstva informatsionogo prostranstva / T.F. Berestova// Nauchnie i tehicheskie biblioteki. – 2006. – № 8. – S. 15-28.
3. Vikulova V.P. Osnovnie istochniki polucheniya znaniy v sovremenном obshestve. \ V.P. Vikulova \ Biblioteki i informatsionnye resursy v sovremenном mire nauki, kultury i biznesa [Elektronnyy resurs]: materialy 13-I mezhdunarodnoy konferentsii «Krim 2006»/ - M.: GPNTB Rossii, 2004. – 1 el. disk
4. Gorshkov M.K. Rossiiskoe obshestvo i vizovy vremeni. Kniga pervaya \ M.K. Gorshkov [i dr]; pod red. Gorshkova M.K., Petuhihova V.V.; Institut sotsiologii RAN. – M.: Izdatelstvo «Ves Mir», 2015- 336 S.
5. Gostenina V.I. Sotsiologiya upravleniya. Uchebnoe posobie. Standart tretego pokoleniya.\SPb. 2013. -327 S.
6. Gostenina V.I. i dr. Upravlecheskie faktory formirovaniya statusa regiona (na primere Bryanskoi oblasti)// Vlast. 2013. S. 82-85
7. Gostenina V.I. i dr. Upravlecheskii diskurs kak tehlogiya sotsialnogo vzaimodeistviya subekta vlasti i sotsiuma. Vlast. 2015. № 8. S. 128-133.
8. Gostenina V.I., Kiselev A.G. Sotsiolgiya massovoi kommunikatsii. Uchebnoe posobie dlya Vuzov. M.: Alpha – M., 2009. 364 S.
9. Gostenina V.I. Kriticheski diskurs: kommunikativni kod upravleniya kachestvom zhizni rossiyan. // Kommunikologiya. 2016. T. 4 № 1. S. 96-105.
10. Gostenina V.I., Mel'nikov S.L. Upravlenie obrazovaniem v usloviyah sistemnykh izmeneniy i social'nogo riska. Mezhdunarodnyy nauchno – issledovatel'skiy zhurnal. 2017№ 1-3 (55). S. 144-147.
11. Gostenina V.I. Social'nye trendy upravleniya v usloviyah sovremennoy rossijskoj real'nosti./ Dinamika social'noj real'nosti: rossijskie i zarubezhnye trendy. Brjansk. 2015. S.6-34.
12. Gostenina V.I., Mamedov A.K., Shilina S.A. Kommunikativnye osnovaniya upravleniya megapolisom (na materialah upravlencheskogo diskursa). Moskva. 2016.
13. Gostenina V. I. Social'nye praktiki kak kategoriya kachestva zhizni naseleniya sovremennoj Rossii. // Obshhestvo. Gosudarstvo. Politika. 2009.№3. S.41-54.
14. Gostenina V.I., Shilina S.A. Upravlenie verbal'nym sociolingvisticheskim kodom subekta vlasti v kommunikativnom processe. Moskva, 2008.
15. Kirilina T.Ju. Otechestvennaya sociologiya morali: proshloe, nastojashhee, budushhee//Sociologicheskie issledovaniya. 2013. №6.S.22.
16. Makarova G.V. Metody formirovaniya i podgotovka rezerva upravlencheskikh kadrov v regione.// Srednerusskij Vestnik obshhestvennykh nauk. 2014. №2. S. 54-57
17. Makarova G.V. Effektivnost' gosudarstvennoj sluzhby: regional'nyj uroven' administrativnoj reformy. // Sociologiya vlasti. 2007. - №5. S.80-85.
18. Biblioteknyy fond v terminah i opredeleniyah. Nauchno-prakticheskoe posobie. / Sostaviteli: N.Z. Starodubova, E.I. Ratnikova. Dostup: http://www.rsl.ru/datadocs/doc_7252ca.pdf (data obrashheniya: 05.01.16)
19. V pomoshh' bibliotekam i biblioteknym sistemam: inform. spisok lit. po osnovnym napravleniyam bibl.-bibliogr. dejatel'nosti. Vyp. 40 / sost. L. Ju. Zozulja; otv. red.; L. V. Lapina. – Omsk: OGONB im. A. S. Pushkina, 2010. – 40 s
20. Dannye obshherossijskogo oprosa VCIOM: Kak proyti v biblioteku? Press-vypusk №2850 ot 05.06.2015//VCIOM. Dostup: <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115279> (data obrashheniya 14.01.15)
21. Dannye obshherossijskogo oprosa VCIOM: Kak chasto rossijane chitajut pechatnye i

jelektronnye SMI? Press-vypusk № 2749 ot 12.01.2015 //VCIOM. Dostup: http://wciom.ru/about/contact_us/ (data obrashhenija 17.01.16.)

22. Konceptual'naja model' sovremennoj biblioteki: social'no-filosofskij analiz [Rukopis']: dissertacija na soiskanie uchenoj stepeni kandidata filosofskih nauk: [special'nost'] 09.00.11 – Social'naja filosofija: zashhishhena 13.03.2007 / I.P. Tikunova; nauch. rukovoditel' M.Ju. Openkov; Gos. obrazovat. uchrezhdenie vyssh. prof. obrazovanija «Pomor. gos. un-t im. M.V. Lomonosova». – Arhangel'sk: [b.i.], 2007. – 129 s.

23. Issledovanie VCIOM: Tendencii chtenija v Rossii v 2014 godu. [Jelektronnyj resurs] // Centr gumanitarnyh tehnologij. — 02.06.2014. URL: <http://gtmarket.ru/news/2014/06/02/6790> (data obrashhenija 16.01.16.)

24. Rossijskaja bibliotecnaja asociacija Dostup: http://www.rba.ru/content/news/god_literaturi.php (data obrashhenija: 16.01.16.)

Author`s information

V.A. Serdyukova - graduate student, FSBEI HE Bryansk State University named after academician I.G. Petrovsky.