

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Методический раздел исследования………………………………... | 3 |
| * 1. Программно-тематические положения методики независимой оценки………………………………………………….. | 3 |
| * 1. Общие методические основы независимой оценки качества работы………………………………………………………. | 6 |
| * 1. Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы……………………………………………………… | 11 |
| 1.4.Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы……………………………….. | 15 |
| 2.Анализ результатов независимой оценки качества………………. | 22 |
| * 1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг………………………………………………………………….. | 22 |
| * 1. Информационно-сервисное направление: анализ подачи информации в Интернет-пространстве……………………. | 27 |
| 2.3.Общие выводы по итогам исследования…………………... | 36 |
| 3.Приложения………………………………………………………….. | 38 |
| Приложение №1. Анкета посетителя…………………………. | 38 |

**1.МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ ИССЛЕДОВАНИЯ**

- Программно-тематические положения методики независимой оценки

- Общие методические основы независимой оценки качества работы

- Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы

- Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы

* 1. **Программно-тематические положения методики независимой оценки качества работы**

***Основные положения*** настоящей методики ориентированы на оценку качества услуг, предоставляемых Уйской центральной библиотекой(как подведомственного государственного учреждения) получателям данных услуг (населению), с последующим определением их рейтинга на основании системы показателей эффективности работы.

Цель – на основе изложенных в данной методике показателей, оценить систему оказания услуг (по различным направлениям) для выявления комплекса проблем и повышения качества работыбиблиотеки.

Нормативная база проведения независимой оценки основывается на Указе Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2168 «О внесении изменений в показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 г. № 288».

Для реализации поставленной цели в данной работе используются следующие понятия и категории:

*- Качество услуг* –совокупность характеристик, обеспечивающих эффективный процесс и высокие результаты работы библиотечной системы по удовлетворению запросов потребителей данной сферы (выражено в уровневой системе оценки).

*- Система оценки качества услуг* – процедура соотнесения предъявляемых требований к учреждению (уровень личностных ожиданий) – с реально оказываемыми услугами (уровень реального личностного восприятия), выраженная через многофакторную оценку работы библиотеки (по обозначенным критериям качества).

*- Направления оценки* качества*:*

- ***Изучение мнения получателей услуг*** или *аудиторное* направление – оценка конкретных параметров работы со стороны аудитории/посетителей – фиксация удовлетворенности условиями и качеством работы учреждения;

- *информационно-сервисное* – опосредованные формы контактов учреждения с аудиторией, реализуемые посредством информации, размещенной в Интернет-пространстве. Данное направление реализуется через изучение двух видов информационных источников:

- наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;

- наличие информации на официальном сайте учреждения.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в данной методике будет осуществляться по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

При обосновании общей логики исследовательских работ, конкретных показателей оценки работы, а также балльных значений и формул расчета – положения методики базируются на ***Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры*** – разработанных в целях реализации [статьи 36.1](consultantplus://offline/ref=4B3E28382AE9DF3222E2807FF3C4FC5F2B82CB0B0C67E7BFA4733F1EA0D5854B871176B2B6RDYFE) Закона Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», и [пункта 4(1)](consultantplus://offline/ref=4B3E28382AE9DF3222E2807FF3C4FC5F2B8DCE080F64E7BFA4733F1EA0D5854B871176B2B4D6A42DRDYEE) плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р.

Для проведения независимой оценки в настоящей методике используются [показатели](consultantplus://offline/ref=4B3E28382AE9DF3222E2807FF3C4FC5F2B82C20C0E64E7BFA4733F1EA0D5854B871176B2B4D6A42ERDYCE), характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

* 1. **Общие методические основы независимой оценки качества работы**

При проведении независимой оценки качества оказания услуг будет использоваться общедоступная информация об организации, размещаемая в форме открытых данных (Интернет-ресурсы), а также результаты социологического опроса, проведенного среди получателей услуг – посетителей. Общие показатели, формируемые на основе изучения мненияполучателей услуг, изложены в таблице.Общие показатели задают критерии оценки по универсальным, функционально-техническим направлениям работы учреждения и имеют числовой аналог, выраженный в баллах.

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | Единица измерения |
| Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | **от 0 до 5 баллов** |
| Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | **от 0 до 9 баллов** |
| Транспортная и пешая доступность организации культуры | **от 0 до 5 баллов** |
| Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | **от 0 до 5 баллов** |
| Удобство графика работы организации культуры | **от 0 до 7 баллов** |
| Простота/удобство электронного каталога | **от 0 до 7 баллов** |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | ***от 0 до 7 баллов*** |
| Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | ***от 0 до 5 баллов*** |
| Наличие информации о новых изданиях | ***от 0 до 10 баллов*** |

Информационно-сервисное направление

Показатели, формируемые на основе анализа информациина официальном сайте организации культуры

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пункт | Показатель | Единица измерения |
| 1. *Открытость и доступность информации об организации культуры* | | |
| [1.1.](consultantplus://offline/ref=4B3E28382AE9DF3222E2807FF3C4FC5F2B82C20C0E64E7BFA4733F1EA0D5854B871176B2B4D6A42ERDY4E) | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | ***от 0 до 5 баллов*** |
| 1. *Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения* | | |
| 2.1. | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | ***от 0 до 5 баллов*** |
| 2.2. | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.  Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации.  Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | ***от 0 до 5 баллов*** |
| 2.3. | Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения | ***от 0 до 5 баллов*** |
| 1. *Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры* | | |
| 3.1. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | ***от 0 до 7 баллов*** |
| 1. *Удовлетворенность качеством оказания услуг* | | |
| 4.1. | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | ***от 0 до 6 баллов*** |

Дополнительным направлением работы в информационно-сервисном направлении станет изучение уровня открытости и доступности информации на официальном сайте для размещенияинформации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)). По данному направлению оценка будет строиться на учете следующих показателей:

- общая информация об учреждении;

- информация о государственном задании на текущий финансовый год;

- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;

- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;

- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;

- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;

- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Таким образом, настоящая методика ориентирована на методы оценки качества услуг, предполагающие:оценку качества работы по каждому заданному показателю;оценку качества работы по каждому классу показателей; оценку качества работы по отдельному направлению (аудиторное и информационно-сервисное).

* 1. **Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы**

Расчет числовых значений показателей в соответствие с разработанными рекомендациями будет производиться по двум направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в методических рекомендациях: уровень открытости и доступности информации (***информационно-сервисное направление***), уровень удовлетворенности качеством оказания услуг (***аудиторное направление***).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг организацииbase_1_189445_29, определяется по формуле:

base_1_189445_30, где:

base_1_189445_31– уровень открытости и доступности информации для организации;

base_1_189445_32– уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией.

Уровень открытости и доступности информации для организации культуры определяется по формуле:

base_1_189445_33, где:

base_1_189445_34– уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры;

base_1_189445_35– уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

2.1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры base_1_189445_36 определяется по формуле:

base_1_189445_37, где:

Pik– степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры;

Zik– уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры.

2.2. Степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры, определяется по формуле:

base_1_189445_38

2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры будет осуществляться с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

"1" – информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

"0,5" – информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети Интернет, число переходов от 3 до 10;

"0" – информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

3. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru base_1_189445_39будет определяться по формуле:

base_1_189445_40, где

P – степень поисковой доступности s-ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z – уровень значимости информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

base_1_189445_41

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры base_1_189445_42, определяется по формуле:

base_1_189445_43, где:

P – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры;

J – количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

m – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры, сформированная получателем услуг по критерию.

В ходе анализа показателей оценки по аудиторному и информационно-сервисному направлению, будет сформирована уровневая структура успешности работы учреждения:

* 1 уровень – критический (доминирование низких показателей);
* 2 уровень – нейтральный (удовлетворительные оценки по заданным показателям, средние значения);
* 3 уровень – положительный (доминирование высоких показателей);
* 4 уровень – лидирующий (исключительно высокие показатели).

Сопоставление уровней, определяемых по аудиторному и информационно-сервисному направлениям, позволит выделить четыре интегрированных типа учреждений, к которому и можно будет отнести Уйскую центральную библиотеку.

* 1. **Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы**

В заключительном разделе настоящей методики представлены примеры конкретных инструментов, на основе которых реализуется независимая оценка – анкета получателя услуг и бланк фиксации представленности необходимой информации на Интернет-ресурсах (бланк контент-анализа сайта).

Анкета посетителя библиотеки

***Уважаемый посетитель!***

*Просим Вас уделить время для ответа на вопросы, отражающие отношение* ***к работе Уйской центральной библиотеки****. Нам очень важно Ваше мнение, оно поможет сделать процесс взаимодействия учреждения с читателями эффективным, даст возможность оценить сильные и слабые стороны работы, улучшить условия и сервис в соответствие с Вашими пожеланиями! Заполнить анкету нетрудно: после вопросов приведены возможные ответы, выберите из них тот, который наиболее полно отражает Вашу точку зрения (****обведите в кружок цифру ответа****), или напишите свой ответ на специально отведенном месте.*

*Заранее благодарим Вас за участие в исследовании!*

**1. Какие причины влияют на Ваше решение посетить библиотеку:**

1. любовь к чтению, удовлетворение личного интереса;
2. в основном, необходимость посещения связана с работой/учебой;
3. в библиотеке есть возможность найти специальную литературу и источники, помогающие ориентироваться в важных правовых, экономических и иных вопросах;
4. в библиотеке, помимо читательских запросов, много дополнительных возможностей для проведения досуга (культурные акции, события, встречи с интересными людьми);
5. нет точной причины, просто привычка посещать библиотеку;
6. другое (укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2. Как бы Вы могли оценить уровень комфортности пребывания в библиотеке, устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | полностью устраивают, соответствуют всем представлениям о комфорте |
| 2. | в целом, устраивают, выгодно отличаются от аналогичных учреждений |
| 3. | уровень комфорта достаточно средний, но не критичный |
| 4. | уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании |
| 5. | не задумываюсь о комфортности пребывания |
| 6. | уровень комфортности ниже нормы, не отвечает требованиям элементарного удобства |

**3. Устраивает ли Вас ее расположение, возможность добраться до библиотеки пешком или на транспорте:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | полностью устраивает, удобное как для транспортной, так и для пешей доступности |
| 2. | в целом, устраивает, не вызывает особых проблем |
| 3. | расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения |
| 4. | расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант |
| 5. | совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте |
| 6. | затрудняюсь ответить |

**4. Могли бы Вы высказать свое мнение о графике работы библиотеки:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | удобный график, позволяющий бывать в ней в любое, удобное время |
| 2. | график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы библиотеки |
| 3. | график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой |
| 4. | считаю, что график работы нуждается в корректировке |
| 5 | не устраивает время открытия/закрытия организации |
| 6 | довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя |
| 7. | меня совершенно не устраивает время работы библиотеки |
| 8. | затрудняюсь ответить |

**5. Какими услугами библиотеки Вы чаще всего пользуетесь:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | помощь в поиске, подборе литературы |
| 2. | выдача литературы для занятий в читальном зале |
| 3. | оформление литературы для занятий на дому |
| 4. | возможность предварительного заказа литературы, тематические подборки литературы |
| 5. | доступ к Интернет-ресурсам библиотеки/ иных библиотек |
| 6. | в целом, использование Интернета |
| 7. | консультирование работниками библиотеки по самым разным вопросам |
| 8. | доступ к правовым информационным системам |
| 9. | ксерокопирование литературы |
| 10. | другое (укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**6. Библиотека оказывает платные услуги, связанные с ксерокопированием литературы, заказом книг в других библиотеках, информированием о возврате нужной книги или возможности отложить книгу. Дайте свою обобщенную оценку этим услугам – обведите цифру в таблице**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0**  ***очень плохое*** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9**  ***очень хорошее*** |

**7. Библиотека предоставляет возможности использования различных электронных сервисов (рассылка смс-сообщений, использование мобильных устройств). Устраивают ли Вас данные услуги:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | полностью устраивает |
| 2. | в целом, устраивает |
| 3. | есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем |
| 4. | неудобные способы получения информации |
| 5. | очень низкий уровень |
| 6. | затрудняюсь ответить |

**8. Как бы Вы оценили простоту и удобство использования электронного каталога библиотеки:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | работа с электронным каталогом – проста и удобна, позволяет справиться любому пользователю |
| 2. | не вполне проста и удобна, но при желании пользователь может ее освоить |
| 3. | освоить электронный каталог можно при помощи консультанта, самостоятельно вряд ли справишься |
| 4 | испытываю трудности при использовании электронного каталога даже при помощи консультанта |
| 6 | мне очень сложно работать с электронным каталогом |
| 7. | совершенно невозможно использовать электронный каталог, он неудобно устроен и значительно усложнен; |
| 8. | не использую электронный каталог, а потому не могу оценить. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **9. Выскажите, пожалуйста, Ваше мнение о комплектации фондов библиотеки, наличии литературы и ее качестве:**   1. достаточно полные, дают возможность найти необходимую литературу, часто обновляются (много современных источников); 2. в целом, нет особых претензий к наличию источников, в том числе и современных; 3. недостаточно укомплектован – очень редко удается найти нужную литературу, тем более, новинки; 4. фонды практически не обновляются; 5. явные проблемы с наличием литературы, ее качеством и обновлением; 6. затрудняюсь ответить, не слишком часто обращаюсь в библиотеку;   **10. Если говорить обобщенно о качестве работы библиотеки, какую бы оценку Вы дали, как бы оценили уровень оказания услуг:**   |  |  | | --- | --- | | 1. | очень высокий уровень, работа осуществляется качественно и профессионально | | 2. | уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений | | 3. | качество работы находится на среднем, но не критичном уровне | | 4. | работа библиотеки нуждается в совершенствовании, пока не обеспечено необходимое качество услуг | | 5. | весьма низкий уровень качественной организации работы | | 6. | не могу оценить, затрудняюсь ответить |   **11. Оцените, пожалуйста, наличие в библиотеке информации о новых изданиях, поступлениях**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **0**  ***на низком уровне*** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10**  ***на высоком уровне*** |   **12. Существует такое понятие, как культура общения. Другими словами – компетентность, доброжелательность и вежливость персонала в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала данного учреждения:**   |  |  | | --- | --- | | 1. | персонал библиотеки – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах | | 2. | культура общения с посетителями в библиотеке на достаточном уровне у большинства сотрудников | | 3. | культура общения с посетителями на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников | | 4. | культура общения с посетителями на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников | | 5 | средний, но не критичный уровень компетентности и доброжелательности | | 6 | в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями | | 7. | уровень взаимодействия критический: персонал библиотеки не отличается компетентностью и культурой общения | | 8. | затрудняюсь ответить | |

**13. Как бы Вы оценили работу персонала библиотеки по следующим позициям:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вариант ответа** | **Высокий уровень** | **Недостаточно высокий уровень** |
| **-** компетентность, профессионализм | 1 | 2 |
| **-** доброжелательность, вежливость | 3 | 4 |
| **-** современность, креативность | 5 | 6 |
| - оперативность в выполнении читательских запросов | 7 | 8 |

***В заключении сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:***

**14. Ваш пол:**

1. мужской 2. женский

**15. Ваш возраст: 16. Ваше образование:**

1. до 18 лет; 1. высшее;

2.19-22; 2. неоконченное высшее (студент вуза);

3. 23-30; 3. среднее;

4. 31-40; 4. средне-специальное;

5.41-50; 5. начальное.

6.51-60;

7.61-70;

8. старше 70.

**17. Как часто Вы бываете в библиотеке: 18. Читательский стаж**

1. еженедельно; (в данном учреждении):

2. несколько раз в месяц; 1. менее года;

3. несколько раз в полгода; 2. 1-2 года;

4. раз в полгода; 3. 3-5 лет;

5. раз в год; 4. 5-10 лет;

6. реже, чем раз в год. 5. более 10 лет.

**ПРОТОКОЛ АНАЛИЗА САЙТА**

**МКУК «Межпоселенческая библиотека Уйского муниципального района»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Открытость и доступность информации** | | | | | |
| **ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ** | **Коэффициент значимости информ.**  **объекта**  **(Zik)** | **Общий балл** | **Коэффициент поисковой доступности информац.**  **объекта**  **(Pik)** | **Общий балл** | **Pik ×Zik** |
| - полное и сокращенное наименование организации культуры | 1 | **3,5** | 1 | **4** | 1 |
| - место нахождения | 1 | 1 | 1 |
| - почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты | 0,5 | 1 | 0,5 |
| - структура организации культуры | 1 | 1 | 1 |
| - сведения об учредителе, учредительные документы | 0 | 0 | 0 |
|  | | | | |  |
| **ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ** | **Коэффициент значимости информ.**  **объекта**  **(**Zik**)** | **Общий балл** | **Коэффициент поисковой доступности информац.**  **объекта**  **(**Pik**)** | **Общий балл** | **Pik ×Zik** |
| - общая информация об учреждении | 1 | **1** | 1 | **1** | 1 |
| - информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 0 | 0 | 0 |
| - информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 0 | 0 | 0 |
| - информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 0 | 0 | 0 |
| - информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 0 | 0 | 0 |
| - информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 0 | 0 | 0 |
| - информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 0 | 0 | 0 |
| **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | | |  |
| **ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ** | **Коэффициент значимости информ.**  **объекта**  **(**Zik**)** | **Общий балл** | **Коэффициент поисковой доступности информац.**  **объекта**  **(**Pik**)** | **Общий балл** | **Pik ×Zik** |
| - перечень услуг, предоставляемых организацией. | 1 | **1** | 1 | **1** | 1 |
| - ограничения по ассортименту услуг | 0 | 0 | 0 |
| - ограничения по потребителям услуг | 0 | 0 | 0 |
| - дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры | 0 | 0 | 0 |
| - услуги, предоставляемые на платной основе | 0 | 0 | 0 |
| - стоимость услуг | 0 | 0 | 0 |
| - предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 0 | 0 | 0 |
|  | | | | |  |
| **ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ** | **Коэффициент значимости информ.**  **объекта**  **(**Zik**)** | **Общий балл** | **Коэффициент поисковой доступности информац.**  **объекта**  **(**Pik**)** | **Общий балл** | **Pik ×Zik** |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | **4,5** |  | **3** | 0,5 |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 |  | 0,5 |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 1 | 0,5 |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 1 | 0,5 |
| 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 | 1 | 1 |
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 0 | 0 | 0 |
|  | | | | |  |
| **ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ** | **Коэффициент значимости информ.**  **объекта**  **(**Zik**)** | **Общий балл** | **Коэффициент поисковой доступности информац.**  **объекта**  **(**Pik**)** | **Общий балл** | **Pik ×Zik** |
| - электронный билет организации культуры/электронный каталог/ | 1 | **2** | 1 | **2** | **1** |
| - он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | 1 | 1 |
| - электронная очередь/электронная запись в учреждение | 0 | 0 | 0 |
| - виртуальные экскурсии по организации культуры | 0 | 0 | 0 |
| **Коммуникативные показатели** | | | | |  |
| **ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ** | **Коэффициент значимости информ.**  **объекта**  **(**Zik**)** | **Общий балл** | **Коэффициент поисковой доступности информац.**  **объекта**  **(**Pik**)** | **Общий балл** | **Pik ×Zik** |
| - информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | **5** | 1 | **5** | 1 |
| - состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 1 | 1 |
| - режим, график работы организации культуры | 1 | 1 | 1 |
| - телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 | 1 | 1 |
| - раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 1 | 1 | 1 |
| - онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 0 | 0 | 0 |
| **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | |  |
| **ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ** | **Коэффициент значимости информ.**  **объекта**  **(**Zik**)** | **Общий балл** | **Коэффициент поисковой доступности информац.**  **объекта**  **(**Pik**)** | **Общий балл** | **Pik ×Zik** |
| - ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 |
| - ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 0 | 0 | 0 |
| - информационные сообщения о проведении независимой оценки | 0 | 0 | 0 |
| - порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 0 | 0 | 0 |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 0 | 0 | 0 |
| - предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 0 | 0 | 0 |
| **ИТОГО:** | **17**  **(из 40 возможных)** | | **16**  **(из 43 возможных)** | |  |
| **Итоговый уровень открытости сайта (**∑Pik ×Zik**)** |  | | | | **17**  **Бал-ло** |

**Оценка уровня открытости и доступности информации**

**МКУК «Межпоселенческая библиотека Уйского муниципального района» на Официальном сайте для размещения**

**информации о государственных и муниципальных учреждениях**

**www.bus.gov.ru**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование информационного объекта**  **(требования)** | **Значимость информац. объекта**  **(Zik)** | **Поисковая доступность информац. объекта**  **(Pik)** | **Pis×Zis** |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 0,5 | 1 | 0,5 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 | 1 |
| **Уровень открытости и доступности информации на сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)  **(∑** Pis×Zis) | **6,5** | |  |

1. **Анализ результатов независимой оценки качества МКУК «Межпоселенческая библиотека Уйского муниципального района»**

Результаты исследования основываются на реализации методов анкетного опроса (заполнение анкет посетителями библиотек) и анализа специализированного сайта учреждений.

**2.1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг**

В данном разделе мы обращаемся к интерпретации результатов, полученных в ходе анкетирования получателей услуг (50 человек), высказавших свое мнение о различных сторонах развития библиотеки. Как показывает распределение социально-демографических характеристик (пол, возраст, образование, читательский стаж), в выборочную совокупность вошли следующие категории: женщины – 64%, мужчины – 36%; высшее образование имеют 36% опрошенных, средне-специальное – 34%, среднее – 20%, неоконченное высшее – 10%.

Наиболее активными возрастными группами, задействованными в опросе, оказались люди в возрасте 61-70 лет (что вызывает определенные размышления в отношении проблемы омоложения читательских групп), 51-60 лет – 18%, 41-50 – 16%, 31-40 – 12%.

Остальные возрастные группы (преимущественно, молодежные: в возрасте до 18 лет или 19-22, 23-30 лет) не набирают в совокупности и 20% опрошенной аудитории. В данном случае мы можем фиксировать своеобразную нисходящую динамику возрастного обращения к услугам библиотеки: чем моложе человек, тем меньший интерес у него вызывает данный тип учреждения (если опираться на результаты опроса получателей услуг).

Тем не менее, указанная активная возрастная аудитория старшего поколения, отличается как интенсивной периодичностью посещений библиотеки – наиболее популярный вариант ответа на вопрос: «Как часто Вы бываете в библиотеке?» – «еженедельно» (44%); так и солидным читательским стажем – более 10 лет (48%).

Значимым основанием любой деятельности выступает осознанная мотивация к достижению тех или иных целей. В разработанной нами шкале ранжирования причин/мотивов посещения библиотек, были предложены несколько возможных вариаций выбора: *эмоционально-обусловленный*: удовлетворение личного интереса, потребности в чтении как саморазвитии; *рационально-прагматический*: решение о посещении вызвано искусственно созданной потребностью в решении конкретных задач (учеба/работа); *информационно-прагматический*: стимулом к посещение становится поиск информации, расширяющей границы познания в отдельных профессионально-деловых сферах; *референтно-досуговый*: библиотека рассматривается не столько с позиций генетически-функционального предназначения (удовлетворение читательских запросов), сколько через реализацию дополнительных услуг – проведение свободного времени, взаимодействие с референтными группами. Наиболее популярным ответом, свидетельствующим о выборе мотивации прихода, стал: «просто люблю читать, прихожу в библиотеку, чтобы удовлетворить свой личный интерес» (56%).

Вполне оптимальной представляется ситуация, в которой библиотеки расширяют возможную сферу влияния, превращаясь в своеобразный центр культурной жизни территории. Так, вариант ответа «в библиотеке, помимо читательских запросов, много дополнительных возможностей для проведения досуга (культурные акции, события, встречи с интересными людьми)» – выбрали 34% опрошенных респондентов.

Однако чтобы претендовать на особый культурный центр, библиотеке, как учреждению, необходимо отвечать требованиям элементарного удобства и комфортности пребывания в ней посетителей. В ходе опроса было зафиксировано, что такой показатель как расположение библиотеки, возможность добраться до нее пешком или на транспорте – не рассматривается как проблемный среди опрошенной группы. Так, вариант ответа «учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности» выбрали 74%.

Аналогичную лояльность опрошенные проявляют и в отношении общего уровня комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, работа гардероба, чистота помещений): 66% респондентов оценили уровень комфортности с позиции «полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте».

Еще один существенный показатель, влияющий на представления об удобстве и комфорте при посещениях библиотеки, связан с графиком работы учреждения. При ответе на вопрос: «Могли бы Вы высказать свое мнение о графике работы данной библиотеки?», респонденты были вновь единодушны, выбирая ответ «»удобный график, позволяющий бывать в библиотеке в любое удобное для меня время» (86%).

На вопрос о том, какие услуги оказываются наиболее востребованными у читателей, были получены следующие наиболее популярные ответы:

- помощь в поиске, подборе литературы – 68%;

- консультирование работниками библиотеки по самым разным вопросам – 34%;

- оформление литературы для занятий на дому – 24%;

- тематические подборки литературы – 22%.

В качестве обязательного параметра оценки получателями услуг фигурировало и отношение к платным услугам, оказываемым библиотекой читателям (ксерокопирование, заказ книг в других библиотеках). Респондентам предлагалось оценить качество и стоимость данных услуг по 9-балльной шкале (где 9 – наивысший балл). Как свидетельствуют полученные результаты ответов, данный вид услуги (его качество и стоимость) вполне удовлетворяют потребителей – 48% опрошенных поставили наивысший балл.

При оценке простоты и удобства использования электронного каталога библиотеки, была зафиксирована дистанцированность получателей услуг от подобного рода деятельности: так, 64% респондентов выбрали вариант ответа «не использую электронный каталог, поэтому и не могу оценить». Учитывая выявленную нами ранее нисходящую возрастную динамику читательского интереса, вполне понятно, что представителям старшего поколения в меньшей мере свойственны формы опосредованной коммуникации. Однако несколько неожиданными в свете данных фактов стали ответы на вопрос о востребованности электронных сервисов, в том числе с помощью мобильных устройств: 42% опрошенных оценили такую услугу как соответствующую их требованиям и представлениям.

Еще одно направление исследования касалось коммуникативных показателей в оценке предоставляемых услуг: отношение к выраженности у персонала библиотеки профессионально-личностных качеств, определяющих культуру общения сотрудников и посетителей – то есть, в данном случае речь идет уже о непосредственной коммуникации между читателями и сотрудниками (не разделенной электронными аналогами – каталогами, сайтами и т.д.). На сформулированный в анкете вопрос: «Существует такое понятие, как культура общения. Другими словами – компетентность, доброжелательность и вежливость сотрудников в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала данной библиотеки?», были получены варианты ответов, свидетельствующие о положительных впечатлениях получателей услуг: 78% выбрали вариант ответа «персонал библиотеки – доброжелателей, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах».

При детализации оценок профессионально-личностных качеств персонала (компетентность и профессионализм, доброжелательность и вежливость, современность и креативность, оперативность в выполнении читательских запросов), самые высокие позиции были отнесены к компетентности и профессионализму персонала (100%), а наименьшие (в сравнении с остальными) к показателям современности и креативности образа работника библиотеки (34%). Тем не менее, и наличествующие проценты по данному показателю достаточно высоки (66%), и, все же, если анализировать показатели в сравнении, то выводы о путях дальнейшего совершенствования профессионального уровня сотрудников (мастер-классы, курсы повышения квалификации, стажировки) могут рассматриваться именно в плоскости освоения актуальных и современных технологий развития учреждения.

Последнее направление независимой оценки было связано с выявлением отношения получателей услуг к комплектации фондов библиотеки, наличии информации о новых поступлениях. По мнению большинства опрошенных респондентов (56%) «в целом, нет особых претензий к наличию источников, в том числе, и современных», еще 26% указали на то, что «фонды библиотеки достаточно полные, дают возможность найти необходимую литературу, часто обновляются». Однако в данном вопросе вполне может идти речь и об отсутствии разнообразных потребностей аудитории в получении новинок, тем более, что при дополнительном вопросе, построенном по принципу балльного оценивания (10 – наивысший балл), ответы аудитории не были столь же однозначны:

- 7 баллов – 16%;

- 8 баллов – 14%;

- 9 баллов – 26%;

- 10 баллов – 28%.

Тем не менее, отвечая на обобщающий вопрос о качестве работы Межпоселенческой библиотеки Уйского муниципального района, оценке уровня оказываемых ею услуг, очевидна достаточно высокая степень расположенности аудитории к работе данного учреждения культуры: «очень высокий уровень, работа осуществляется качественно и профессионально» (58%), «уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений» (38%).

Таким образом, обобщая полученные результаты опроса посетителей учреждения культуры в таблице, мы можем определить оценку уровня удовлетворённости качеством оказания услуг.

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Итоговый балл** |
| Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | **5** |
| Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | **9** |
| Транспортная и пешая доступность организации культуры | **5** |
| Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | **5** |
| Удобство графика работы организации культуры | **7** |
| Простота/удобство электронного каталога | **1** |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | **7** |
| Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | **5** |
| Наличие информации о новых изданиях | **10** |
| **Итого: средневзвешенное значение по всем оценкам** | **54** |

* 1. **Информационно-сервисное направление: анализ подачи информации в Интернет-пространстве**

*Официальный сайт МКУК «Межпоселенческая библиотека Уйского муниципального района»*

Перед началом анализа полученных результатов хотелось бы обозначить три важных момента. Во-первых, сайт каждого типа учреждения культуры отражает характер деятельности данного учреждения, тогда как система его оценки является универсальной для всех типов организаций и не фиксирует локально-типовую специфику, смысл работы и т.п. Поэтому сайты некоторых учреждений находятся в менее выгодном положении в сравнении с неким «эталоном», отражённом в Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качестве. При этом сравнение организаций одного типа (скажем, театров) между собой, в том числе и их сайтов, происходит в рамках параметров и критериев, одинаковых для всех организаций данного типа, что позволяет находиться им в равных стартовых условиях и обеспечить объективный подход к их экспертированию.

Во-вторых, существуют как субъективные, так и объективные причины отсутствия того или иного информационного объекта на сайте организации. Все они по возможности учитываются и отражаются в материалах независимой оценки качества услуг.

В-третьих, как мы уже отмечали, методические рекомендации носят схематично-универсальный характер и не всегда применимы на 100% при анализе конкретного сайта конкретного учреждения. При всех возникающих сложностях оценки решения принимаются в пользу учреждения. Кроме того, при экспертизе сайта уделяется внимание всем его сильным и слабым сторонам. И хотя некоторые из них остаются за границами формульного расчёта, они всегда отражаются в тексте анализа.

Сайт каждого учреждения оценивается по двум основным критериям: значимости размещённого на нём информационного объекта и степени поисковой доступности данного объекта при работе с сайтом. На основании этих двух позиций определяется уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры base_1_189445_36 по следующей формуле:

base_1_189445_37, где:

Pik– степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры;

Zik– уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры.

Поисковая доступность оценивается следующим образом:

1 балл – информационный объект найден за 1-2 переходов;

0,5 баллов – информационный объект найден за 3-10 переход

0 баллов – информационный объект найден за более чем 10 переходов.

Значимость информационных объектов в баллах задана Методическими рекомендациями проведения независимой оценки качества.

Ниже представлен анализ сайта Уйской Центральной библиотеки, в том числе результаты выявления уровня открытости и доступности информации.

В целом сайт Уйской центральной библиотеки можно оценить только как удовлетворительный: он соответствует менее чем половине оцениваемых позиций. Такое достаточно низкое значение объясняется тем, что учреждение только проходит процедуру независимой оценки и потому не разместило на своём официальном сайте информацию о ней, а это, соответственно, не позволило присвоить баллы целому ряду позиций.

В сводной таблице приведены балльные данные и поисковой доступности, и уровня значимости информационных объектов (Приложение №2). Рассмотрим более подробно каждый блок анализируемых позиций.

**1. Открытость и доступность информации: *значимость – 4,5 балла, поисковая доступность – 5 баллов*.**

В рамках данного критерия учитывалось наличие полной официальной информации об организации (общие сведения, адрес, местоположение, структура, схема проезда, данные об учредителе), а также данные о государственном задании и его выполнении, отчётные документы о бухгалтерской деятельности, использовании имущества, контрольных мероприятиях и др. Каждой обозначенной позиции в случае её отражения на сайте присваивался соответствующий балл.

Как видно из Таблицы (Приложение №2), на сайте Библиотеки представлена почти вся контактная информация – полное и сокращённое наименование организации, контактные сведения. Исключение составляет лишь *схема проезда или яндекс-карта, позволяющие наглядно и оперативно найти учреждение в городе – их нет на сайте*. *Не размещены также сведения об учредителе и учредительные документы (Устав, изменения к уставу и пр.)*.

Что касается требуемых планово-отчётных документов, обязательных к размещению, то подавляющее большинство из них не представленына сайте. В частности, *нет сведений о муниципальном задании и его выполнении, плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; о результатах деятельности и об использовании имущества; о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год*.

На сайте представлены только общие сведения об организации.

**2.Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения: *значимость – 7,5 баллов, поисковая доступность – 6 баллов*.**

В рамках данного параметра оценке подвергались следующие группы показателей:

- наличие информации об услугах (в том числе платных);

- технические, навигационные, информационные возможности сайта;

- информация об электронных услугах.

*Что касается информации об услугах, то она не представлена*. Информацию об основных услугах можно найти лишь в отчёте Библиотеки за 2015 год. *Информацию о дополнительных услугах и их стоимости также найти не удалось. Отсутствуют и сведения об ограничении ассортимента и потребителей услуг, а также о преимущественных правах пользования услугами.*

Технически сайт в целом очень удобен и прост в использовании. Навигация и информационное наполнение сайта позволяют оперативно и быстро найти нужные данные. Преимуществом сайта является наличие системы учёта посещений сайта и информация отакого рода посещениях. В качестве дополнительной удобной опции сайта можно отметить функцию поиска.

Стоит сказать, что на сайте присутствует время и дата размещения информации, что позволяет оценить оперативность её обновления и её актуальность.

В структуре сайта много закладок, что облегчает процедуру поиска нужной информации.

*Отсутствует лишь доступ к разделу «Независимая оценка качества»,* что объясняется тем, что Библиотека в настоящий момент проходит процедуру независимой оценки.

В целом большинство параметров экспертизы сайта в рамах данного блока можно оценить положительно.

Относительно электронных услуг ситуация несколько хуже, поскольку из всех оцениваемых электронных ресурсов на сайте представлены только два – наличие электронного каталога и возможность он-лайн бронирования требуемой литературы. *При этом нет опции электронного билета, электронной очереди и виртуальной экскурсии по учреждению культуры*.

Можно отметить ещё один полезный электронный ресурс, который не входит в разряд оцениваемых – ссылки на электронные библиотеки, где можно бесплатно скачивать и читать книги (вкладка «Читалка»).

**3. Коммуникативные показатели: *значимость – 5 баллов, поисковая доступность – 5 баллов.***

Данное направление мы оценили на достаточно высокий балл: присутствует информация о руководстве организации, составе коллектива, о графике и режиме работы организации, контактные данные и пр.

Сайт располагает одним относительно интерактивным ресурсом – «Форма обратной связи». Благодаря данному виджету посетители сайта могут обратиться к руководству организации с предложениями по улучшению качества предоставления услуг, просьбами, замечаниями, комментариями. Относительным минусом такого ресурса является его закрытость – пользователи сайта не могут отслеживать поступающий в данный раздел контент, читать ответы модератора сайта на письма посетителей, видеть оперативность реакции на запросы и пр.

Можно отметить и ещё одну коммуникативную опцию – «Виртуальную справку». Она даёт возможность посетителям Библиотеки задать вопрос сотрудникам учреждения и оперативно получить ответ.

Хотелось бы положительно оценить и широкую представленность «Межпоселенческой библиотеки» в социальных сетях, также дающих возможность коммуникации руководства организации с её реальной или потенциальной аудиторией.

При этом *на сайте отсутствует услуга онлайн-консультанта организации культуры (система мгновенных сообщений)*.

**4. Удовлетворенность качеством оказания услуг: *значимость – 0 баллов, поисковая доступность – 0 баллов.***

По данному направлению оценивания был выставлен минимально возможный балл (0 балл), поскольку на сайте *не представлена информация о независимой оценке качества, методике её проведения, её результатах, а также о предложениях по совершенствованию работы* учреждения и пр. Данная ситуация носит объективный характер, поскольку Библиотека в настоящий момент проходит процедуру экспертизы.

При этом стоит отметить общее очень хорошее впечатление от сайта, его оформления, структуры, контента. Сайт позволяет оценить большую работу, которую проделывают сотрудники Библиотеки, увидеть основные направления деятельности учреждения, получить необходимую информацию о нём, новостях и пр.

Особо хочется отметить наличие версии сайта для слабовидящих людей, мобильную версию сайта, его удобный интерфейс, наличие разнообразного фото-контента, полезных ссылок на сайты официальных органов власти и иные учреждения культуры и ресурсы, наличие календаря событий, буктрейлеров.

К минусам можно отнести отсутствие некоторых электронных опций (электронная очередь, билеты и др.), отсутствие обязательной для размещения информации (учредительных документов, сведений о государственном задании и его выполнении, финансовые планы и бухгалтерские отчёты, отчёты о контрольных мероприятиях и использовании имущества, пакет документов о независимой оценке качества). Отчасти её отсутствие, как мы отмечали выше, объясняется объективными факторами и причинами.

Что касается поисковой доступности информационных объектов, то её можно оценить максимально.

Исходя из оценки обязательных параметров, сайт можно оценить как удовлетворительный, поскольку он соответствует менее чем половине предъявляемым к нему требованиям. В итоге *из 40 возможных* баллов, присваиваемых за значимость размещённых на сайте информационных объектов, *сайт получил 17 баллов*.

Ниже предлагаются формульные расчёты уровня открытости и доступности информации на официальном сайте:

base_1_189445_37=17

Следовательно, итоговый уровень открытости сайта МКУК «Межпоселенческая библиотека Уйского муниципального района» составляет: **17 баллов.**

**Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о МКУК «Межпоселенческая библиотека Уйского муниципального района» в сети «Интернет» на сайте** [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Согласно Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры одним из важных показателей указанного качества является уровень открытости и доступности, а также полнота и качество информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

На данном сайте должна содержаться следующая информация:

- общая информация об учреждении;

- информация о государственном задании на текущий финансовый год;

- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;

- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;

- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;

- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;

- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Итогом оценки данных о «Межпоселенческой библиотеке Уйского муниципального района», представленных на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), является расчёт открытости и доступности организации – base_1_189445_39, который определяется по формуле:

base_1_189445_40, где

Pis– степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Zis– уровень значимости информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

base_1_189445_41

Открытость и доступность «Межпоселенческой библиотеки Уйского муниципального района», определяемая по формуле base_1_189445_40 составляет **6.5**.

Показатель Zisне был оценён нами максимально, поскольку в разделе о планах финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (см. Приложение 4) на сайте размещена устаревшая информация (за 2013 гг.), тогда как сведения за требуемый период не были найдены.

Таким образом, можно констатировать высокую степень открытости и доступности «Межпоселенческой библиотеки Уйского муниципального района», судя по информации, представленной на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

* 1. **Общие выводы по итогам исследования**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы | Итоговая оценка |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| МКУК «Межпоселенческая библиотека Уйского муниципального района» | 54 | 6,5 | 17 | **77,5** |

1. МКУК «Межпоселенческая библиотека Уйского муниципального района» с точки зрения пользователей эффективно выполняет возложенные на него функции.

2. По мнению читателей, руководство и сотрудники данного библиотечного учреждения отличаются высоким профессионализмом, обладают способностью сочетать собственно профессиональные знания с навыками эффективной коммуникации с потребителем.

3. В учреждении сформирована комфортная культурная среда, обеспечивающая:

- устойчивость аудитории;

- лояльное (позитивное) отношение традиционных потребителей к учреждению.

4. Для понимания эффективности учреждения в социокультурном пространтсве Уйского муниципального района имеет смысл обратить внимание на следующие результаты исследования:

- диспропорциональное соотношение мужчин и женщин в выборочной совокупности опроса (вопрос № 14). Мы можем предположить, что зафиксированная диспропорция отражает реальное соотношение читателей по признаку пола. Учитывая традиционно больший вес мужчин в системах принимающих решения (органы власти и управления, бизнес-структуры, политические партии и др.) существенное доминирование женщин-читателей косвенно свидетельствует о недостаточном влиянии библиотеки на реальные социокультурные процессы, идущие в Уйском муниципальном районе. Возможно, имеет смысл разрабатывать специальные читательские программы, направленные на целевую группу «мужчины», с учетом специфических психологических, социальных и культурных особенностей данной группы населения.

- доминирование читателей старших возрастных групп свидетельствует о недостаточном внимании библиотеки к молодежной аудитории, которая, собственно и выступает кадровым резервом местного хозяйства. Стоит обратить внимание на создание как специальных программ работы библиотеки с молодежью и подростками, так и комфортных условий коммуникаций библиотеки с молодежью.

5. Крайне важно провести исследование потенциальной аудитории учреждения (то есть тех, кто не пользуется его услугами). Только так можно понять пути увеличения реальной аудитории, в том числе, наращивания палатных услуг населению.

6. Управление культуры Уйского муниципального района обеспечило в целом необходимый уровень функционирования подведомственной организации, в отношении которой было проведено исследование: МКУК «Межпоселенческая библиотека Уйского муниципального района».

**3.ПРИЛОЖЕНИЯ**

**Приложение. ОБЩИЙ РАСЧЁТ РЕЗУЛЬТАТОВ**

**Вопрос 1.Каковы основные причины Вашего посещения библиотеки?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | просто люблю читать, прихожу в библиотеку, чтобы удовлетворить свой личный интерес; | 56.00 |
| 2 | в основном, необходимость посещения связана с работой/учёбой; | 18.00 |
| 3 | в библиотеке есть возможность найти специальную литературу и источники, помогающие ориентироваться в важных, правовых, экономических и иных вопросах; | 26.00 |
| 4 | в библиотеке, помимо читательских запросов, много дополнительных возможностей для проведения досуга (культурные акции, события, встречи с интересными людьми); | 34.00 |
| 5 | не могу назвать точной причины, просто привык(ла) посещать библиотеку; | 4.00 |
| 6 | другое (укажите) | 2.00 |
| 7 | затрудняюсь ответить | 0.00 |

**Вопрос 2. Как бы Вы могли оценить уровень комфортности пребывания в данной библиотеке (места для сидения, работа гардероба, чистота помещений)?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте; | 66.00 |
| 2 | в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений; | 24.00 |
| 3 | уровень комфорта достаточно средний, но не критичный; | 6.00 |
| 4 | уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании; | 4.00 |
| 5 | не задумываюсь о комфортности пребывания в учреждении; | 4.00 |
| 6 | уровень комфортности ниже нормы, не заслуживает высоких оценок, не отвечает требованиям элементарного удобства. | 0.00 |
| 7 | затрудняюсь ответить | 0.00 |

**Вопрос 3. Устраивает ли Вас расположение библиотеки, возможность добраться до неё пешком или на транспорте?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности; | 74.00 |
| 2 | в целом, устраивает, не вызывает особых проблем; | 26.00 |
| 3 | расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения; | 0.00 |
| 4 | расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант; | 0.00 |
| 5 | совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте. | 0.00 |
| 6 | затрудняюсь ответить | 0.00 |

**Вопрос 4. Могли бы Вы высказать своё мнение о графике работы данной библиотеки?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | удобный график, позволяющий бывать в библиотеке в любое, удобное для пользователей, время | 86.00 |
| 2 | график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы библиотеки | 10.00 |
| 3 | график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой | 4.00 |
| 4 | график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой | 0.00 |
| 5 | не устраивает время открытия/закрытия организации | 0.00 |
| 6 | довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя | 0.00 |
| 7 | меня совершенно не устраивает график | 0.00 |
| 8 | затрудняюсь ответить | 0.00 |

**Вопрос 5.Какими услугами библиотеки Вы чаще всего пользуетесь?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | помощь в поиске, подборе литературы | 68.00 |
| 2 | выдача литературы для занятий в читальном зале | 14.00 |
| 3 | оформление литературы для занятий на дому | 24.00 |
| 4 | возможность предварительного заказа литературы, тематические подборки литературы | 22.00 |
| 5 | доступ к Интернет-ресурсам библиотеки/ иных библиотек | 14.00 |
| 6 | в целом, использование Интернета | 14.00 |
| 7 | консультирование работниками библиотеки по самым разным вопросам | 34.00 |
| 8 | доступ к правовым информационным системам | 8.00 |
| 9 | ксерокопирование литературы | 16.00 |
| 10 | другое (укажите) | 0.00 |
| 11 | затрудняюсь ответить | 0.00 |

**Вопрос 6.Библиотека оказывает платные услуги, связанные с ксерокопированием литературы, заказом книг в других библиотеках, информированием о возврате нужной книги или возможности отложить книгу. Оцените качество данных услуг и их стоимость:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | 0.00 |
| 2 | 0.00 |
| 3 | 0.00 |
| 4 | 0.00 |
| 5 | 18.00 |
| 6 | 8.00 |
| 7 | 14.00 |
| 8 | 12.00 |
| 9 | 48.00 |
| затрудняюсь ответить | 0.00 |

**Вопрос 7. Библиотека предоставляет возможности использования электронных сервисов, в том числе, с помощью мобильных устройств. Устраивает ли Вас данный вид услуг?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | полностью устраивает, соответствует всем современным представлениям и требованиям | 42.00 |
| 2 | в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений | 38.00 |
| 3 | есть сложности, но без особых проблем | 0.00 |
| 4 | неудобные способы получения информации | 0.00 |
| 5 | очень низкий уровень | 0.00 |
| 6 | затрудняюсь ответить | 20.00 |

**Вопрос 8.Как бы Вы оценили простоту и удобство использования электронного каталога?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | работа с ним проста и удобна, позволяет справиться любому пользователю | 26.00 |
| 2 | система поиска не вполне проста и удобна, но при желании пользователь может её освоить | 4.00 |
| 3 | освоить программу можно при помощи консультанта, самостоятельно вряд ли справишься | 4.00 |
| 4 | испытываю определенные трудности в поиске необходимого издания даже при помощи консультанта | 0.00 |
| 5 | сложно работать с электронным каталогом | 2.00 |
| 6 | невозможно использовать каталог, он неудобно устроен и усложнён | 0.00 |
| 7 | не использую каталог, потому не могу оценить | 64.00 |
| 8 | затрудняюсь ответить | 0.00 |

**Вопрос 9. Выскажите, пожалуйста, Ваше мнение о комплектации фондов библиотеки, наличии литературы и её качестве:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | фонды, библиотеки достаточно полные, дают возможность найти необходимую литературу, часто обновляются (много современных источников) | 26.00 |
| 2 | в целом, нет особых претензий наличию источников, в том числе и современных | 56.00 |
| 3 | фонд библиотеки недостаточно укомплектован – очень редко удается найти нужную литературу, тем более, новинки | 14.00 |
| 4 | фонды практически не обновляются | 0.00 |
| 5 | считаю, что в данной библиотеке явные проблемы с наличием литературы, ее качеством и обновлением | 4.00 |
| 6 | затрудняюсь ответить, не слишком часто обращаюсь в библиотеку | 2.00 |

**Вопрос 10. Если говорить о качестве библиотеки, какую оценку Вы дали бы, оценили уровень оказания услуг?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | очень высокий уровень, работа осуществляется профессионально | 58.00 |
| 2 | уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений | 38.00 |
| 3 | качество работы – на среднем, но не критичном уровне | 0.00 |
| 4 | работа нуждается в совершенствовании, пока качество не обеспечено | 2.00 |
| 5 | низкий уровень организации работы | 0.00 |
| 6 | затрудняюсь ответить | 2.00 |

**Вопрос 11. А если бы было необходимо оценить наличие в библиотеке информации о новых изданиях, поступлениях, какой балл Вы бы поставили?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | 0.00 |
| 2 | 0.00 |
| 3 | 2.00 |
| 4 | 4.00 |
| 5 | 4.00 |
| 6 | 4.00 |
| 7 | 16.00 |
| 8 | 14.00 |
| 9 | 26.00 |
| 10 | 28.00 |
| затрудняюсь ответить | 2.00 |

**Вопрос 12. Существует такое понятие, как культура общения. Другими словами – компетентность, доброжелательность и вежливость сотрудников в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала данной библиотеки?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | персонал доброжелателен, вежлив, компетентен | 78.00 |
| 2 | на достаточном уровне у большинства сотрудников | 22.00 |
| 3 | на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников | 0.00 |
| 4 | на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников | 0.00 |
| 5 | средний, но не критичный уровень профессионализма и доброжелательности | 0.00 |
| 6 | в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями | 0.00 |
| 7 | уровень взаимодействия критический: сотрудники не отличаются профессионализмом и культурой общения | 0.00 |
| 8 | затрудняюсь ответить | 0.00 |

**Вопрос 13.Как бы Вы оценили работу персонала библиотеки по следующим позициям?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **%** | |
| **Высокий уровень** | **Не достаточно высокий уровень** |
| компетентность, профессионализм | 100.00 | 0.00 |
| доброжелательность, вежливость | 98.00 | 2.00 |
| современность, креативность | 66.00 | 34.00 |
| оперативность в выполнении читательских запросов | 88.00 | 12.00 |
| затрудняюсь ответить | 0.00 | |

**Вопрос 14. Ваш пол:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | мужской | 36.00 |
| 2 | женский | 64.00 |

**Вопрос 15. Ваш возраст:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | до 18 лет | 6.00 |
| 2 | 19-22 | 8.00 |
| 3 | 23-30 | 4.00 |
| 4 | 31-40 | 12.00 |
| 5 | 41-50 | 16.00 |
| 6 | 51-60 | 18.00 |
| 7 | 61-70 | 30.00 |
| 8 | старше 70 | 6.00 |
| 9 | затрудняюсь ответить | 0.00 |

**Вопрос 16. Ваше образование:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | высшее | 36.00 |
| 2 | неоконченное высшее (студент вуза) | 10.00 |
| 3 | среднее | 20.00 |
| 4 | средне-специальное | 34.00 |
| 5 | начальное | 0.00 |
| 6 | затрудняюсь ответить | 0.00 |

**Вопрос 17. Как часто Вы бываете в библиотеке?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | еженедельно | 44.00 |
| 2 | несколько раз в месяц | 6.00 |
| 3 | несколько раз в полгода | 10.00 |
| 4 | раз в полгода | 0.00 |
| 5 | раз в год | 0.00 |
| 6 | реже, чем раз в год | 0.00 |
| 7 | затрудняюсь ответить | 0.00 |

**Вопрос 18. Читательский стаж (в данном учреждении):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответа** | **%** |
| 1 | менее года | 6.00 |
| 2 | 1-2 года | 2.00 |
| 3 | 3-5 лет | 20.00 |
| 4 | 5-10 лет | 24.00 |
| 5 | более 10 лет | 48.00 |
| 6 | затрудняюсь ответить | 0.00 |

#### Автор:

#### Синецкий Сергей Борисович

#### директор ООО Институт управления и социального проектирования

#### «Информ-проект», доктор культурологии, доцент