

Департамент культуры Воронежской области

**Государственное бюджетное учреждение культуры Воронежской области
Воронежская областная универсальная научная
библиотека имени И. С. Никитина**

Научно-методический отдел

**ИЗУЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
КАЧЕСТВОМ УСЛУГ БИБЛИОТЕКИ**

методические рекомендации

**Воронеж
ВОУНБ им. И. С. Никитина
2018**

УДК 024 : 005.962.13 (07)
ББК 78.370.1 я 81
И 39

Печатается по решению редакционно-издательского совета
ВОУНБ им. И. С. Никитина

Председатель совета – Л. М. Смирнова

Ответственный редактор – Н. Н. Плугахина

Составитель – Е.А. Зеленская

И 39 Изучение удовлетворенности пользователей качеством услуг библиотеки : методические рекомендации / Воронеж. обл. универс. науч. б-ка им. И. С. Никитина ; сост. Е.А. Зеленская ; ред. Н. Н. Плугахина. – Воронеж : ВОУНБ им. И. С. Никитина, 2018. – 21, [1] с.

© Воронежская областная универсальная научная
библиотека имени И. С. Никитина, 2018.

Публичные библиотеки, предоставляя населению доступ к сокровищам мировой и отечественной культуры, выступая центрами дополнительного образования, широкого культурного и межличностного общения, являются важным элементом развития современного информационного общества, воспитания гармоничной и всесторонне развитой личности.

Наличие обновленной и модернизированной материально-технической базы способствует успешному и стабильному функционированию общедоступных библиотек, созданию комфортных условий для различных групп пользователей, в том числе для людей с ограниченными возможностями жизнедеятельности.

Использование инновационных и телекоммуникационных технологий увеличивает спектр оказываемых библиотеками услуг, существенно расширяет границы обслуживания пользователей, предоставляя возможности доступа к значительному количеству удаленных ресурсов и сервисов.

Открытая и радушная обстановка в библиотеках, вежливость и доброжелательность персонала способствуют повышению имиджа библиотечных учреждений, позитивному восприятию обществом деятельности библиотек.

Данные факторы, входящие в комплексное использование собственного потенциала библиотек, а также активное привлечение дополнительных ресурсов способствуют повышению эффективности работы библиотек, наиболее полному удовлетворению информационно-библиотечных запросов и потребностей пользователей.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры

Вопросы удовлетворенности пользователей качеством услуг, оказываемых публичными библиотеками, находятся в зоне внимания библиотечного сообщества и государства. Особая роль в решении этой задачи отводится *независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка качества, или НОК)*. Независимая оценка качества является одной из форм общественного контроля и проводится для предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и улучшения их деятельности.

Участвуя в общественном контроле, граждане имеют возможность выявлять недостатки и просчеты в работе публичных библиотек, делать замечания и высказывать пожелания по повышению качества их деятельности. Поступившие рекомендации стимулируют учредителей и руководителей библиотек совершенствовать работу учреждений культуры, улучшать материально-техническое обеспечение библиотек и информационно-библиотечное обслуживание пользователей.

**Законодательная база
независимой оценки качества условий оказания услуг**

Правовую основу независимой оценки качества условий оказания услуг общедоступными библиотеками составляют:

«Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. 09.10.1992 № 3612-1);

Федеральный закон от 24.11.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 N 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 N 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, предоставляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”».

**Общественный совет по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями
культуры.
Оператор по сбору и обобщению информации**

Значимую позицию в совершенствовании, улучшении работы библиотек занимает *общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры*. Его деятельность направлена на осуществление общественного контроля условий оказания услуг организациями культуры, в том числе общедоступными библиотеками.

Правом формировать и утверждать состав общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры, иными организациями, расположенными на территории муниципального образования и оказывающими услуги в сфере культуры за счет ассигнований бюджета муниципального образования наделена общественная палата (совет) соответствующего муниципального образования. С такой инициативой в общественную палату (совет) муниципального образования обращается орган местного самоуправления муниципального района/городского округа.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры образовывается из числа представителей общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов. Во избежание конфликта интересов в состав общественного совета по независимой оценке качества не могут входить представители органов государственной власти и органов местного самоуправления, общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, а также руководители (их заместители) и работники организаций, занимающихся деятельностью в указанной сфере. При этом общественный совет по независимой оценке качества привлекает к своей работе представителей общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и общественной палаты для обсуждения и формирования результатов такой оценки.

Состав общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры утверждается сроком на три года. При формировании общественного совета на новый срок происходит изменение не менее трети его состава. Число членов общественного совета по НОК не может быть менее пяти человек.

Члены общественного совета по независимой оценке качества осуществляют свою деятельность на общественных началах.

Положение об общественном совете по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры утверждается органом местного самоуправления, при котором он создан. Информация о деятельности общественного совета размещается на официальном сайте органа местного самоуправления.

Независимая оценка качества условий оказания услуг проводится общественным советом не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации.

Общественный совет по независимой оценке качества:

- определяет перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;
- принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта муниципального контракта, заключаемого органом местного самоуправления с *организацией, которая осуществляет сбор и обобщение*

информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее – оператор);

- проводит независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры с учетом информации, представленной оператором;

- направляет в органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

Таким образом, ни органы местного самоуправления, ни общественные советы по НОК самостоятельно не занимаются сбором информации для проведения независимой оценки качества. Эта функция возложена на оператора, отбор которого и заключение с ним контракта осуществляют органы местного самоуправления.

Информационное сопровождение проведения независимой оценки качества

Для максимально эффективного проведения независимой оценки качества рекомендуется обеспечить соответствующее информационное сопровождение:

- на интернет-странице оператора создать специальный раздел «Независимая оценка качества условий оказания услуг библиотеками» с актуальной информацией о ее проведении;

- на интернет-странице оператора и на официальных сайтах библиотек-участниц независимой оценки (далее – библиотек) разместить баннер он-лайн анкеты для выражения мнений получателей услуг, технически обеспечивая респондентам круглосуточную и бесперебойную возможность участия в анкетировании;

- информацию о проведении независимой оценки предоставлять на сайтах библиотек в разделах «Новости», «Актуально», «Опрос», а также в социальных сетях;

- размещать информационные объявления в помещениях библиотек (на кафедрах, информационных стендах).

При необходимости органы местного самоуправления предоставляют оператору общедоступные сведения о деятельности библиотек, формируемые в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если они не размещены на официальном сайте организации).

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг

Источниками и методами сбора оператором информации о качестве условий оказания услуг библиотеками являются:

- анализ официальных сайтов библиотек в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов библиотек;

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности библиотек и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

- наблюдение, контрольная закупка, посещение библиотек;

- опрос получателей услуг.

Рекомендуется сочетать различные каналы сбора сведений от получателей услуг. Наряду с личным анкетированием, интервьюированием, телефонным опросом использовать возможности Интернета – электронную почту, on-line анкетирование на сайтах библиотек, на интернет-странице оператора, в социальных сетях.

Критерии оценки качества условий оказания услуг библиотеками

Полученные оператором сведения об условиях оказания услуг подлежат оценке по каждой библиотеке индивидуально. Оценка проводится согласно **общим критериям**:

1. Открытость и доступность информации о библиотеке.
2. Комфортность условий предоставления услуг.
3. Доброжелательность, вежливость работников библиотеки.
4. Удовлетворенность условиями оказания услуг.
5. Доступность услуг для инвалидов.

1. Открытость и доступность информации о библиотеке

На информационных стендах в помещении библиотеки обеспечиваются открытость и доступность следующих сведений:

- дата создания библиотеки, ее учредитель (учредители), место нахождения библиотеки и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- структура и органы управления библиотеки;
- виды предоставляемых услуг;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава библиотеки;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности библиотеки, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- копия документа о порядке предоставления платных услуг;
- информация, которая размещается, публикуется по решению руководителя библиотеки, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- иная информация, необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг библиотекой и определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Информация о библиотеке и ее деятельности должна быть опубликована **на официальном сайте библиотеки в сети «Интернет»**. Удобство пользователей является основополагающим критерием при ее размещении. Чтобы облегчить поиск на сайте необходимых сведений, следует: предусмотреть не более двух переходов от главной страницы сайта; иметь карту сайта; обеспечить удобство навигации и поиска, а также другие возможности для комфортной работы пользователей.

Технологические и программные средства, используемые для функционирования интернет-ресурса, должны предоставлять пользователям круглосуточный доступ к размещенной на нем информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Необходимо осуществлять регулярный контроль актуальности опубликованных сведений. Для этого информацию следует размещать либо обновлять в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений.

Информация о деятельности библиотеки, включая филиалы (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в виде открытых данных, обеспечивая открытость, своевременность, полноту, достоверность сведений, простоту и понятность ее восприятия. При необходимости допускаются ссылки на адреса ресурсов в сети «Интернет», содержащие соответствующие документы, за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну.

На официальном сайте библиотеки информация о ее деятельности и результатах независимой оценки качества оказания услуг размещается в следующем виде:

общая информация о библиотеке, включая филиалы (при их наличии):

- полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; дата создания библиотеки, сведения об учредителе (учредителях);
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
- структура библиотеки, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава библиотеки, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

информация о деятельности библиотеки, включая филиалы (при их наличии):

- сведения о видах предоставляемых услуг;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности библиотеки, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг библиотекой;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информация о планируемых мероприятиях;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности библиотеки.

иная информация:

- информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя библиотеки;
- информация, которая размещается и публикуется по решению библиотеки;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг библиотекой, а также предложения об улучшении качества ее деятельности;
- план по улучшению качества работы библиотеки.

Библиотека должна обеспечить на своем официальном сайте наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Помимо данных о телефоне и e-mail учреждения культуры, на сайте необходимо разместить сервисы, которые позволяли бы подавать гражданам электронные обращения, жалобы, предложения. Целесообразно создать раздел «Часто задаваемые вопросы», а также предусмотреть возможность получения пользователями консультаций, выражения ими мнения о качестве оказания услуг библиотекой (наличие анкеты для опроса или гиперссылки на нее).

В том случае, если библиотека не имеет собственного официального сайта, целесообразно создать страницу библиотеки на ресурсе учредителя, на которой размещать требуемую законодательством информацию.

2. Комфортность условий предоставления услуг организацией культуры

Обеспечение в библиотеке комфортных условий для предоставления услуг означает:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оснащенной удобными стульями, креслами, столами для пользователей;
- присутствие и понятность навигации внутри библиотеки;
- доступность питьевой воды;
- существование и доступность санитарно-гигиенических помещений (наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- надлежащее санитарное состояние помещений;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте библиотеки, при личном посещении и пр.)

Проблемы с отоплением, либо полное его отсутствие негативно влияют на комфортность пребывания пользователей в библиотеке. В связи с этим особое внимание следует уделить обеспечению надлежащего температурного режима в зимний период.

На удовлетворенность условиями предоставления услуг положительно сказывается наличие в библиотеке зоны Wi-Fi, дающей читателям возможность выхода в Интернет с собственного устройства.

3. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Важную роль в удовлетворенности пользователей услугами, оказываемыми библиотекой, играет доброжелательность и вежливость работников организации культуры. Атмосфера открытости и дружелюбия способствует формированию у пользователей положительного имиджа библиотечного учреждения, стимулирует у них заинтересованность в информационно-библиотечном обслуживании.

Кодекс этики российского библиотекаря, принятый Конференцией Российской библиотечной ассоциации, предусматривает, что библиотекарь:

- уважительно и доброжелательно относится ко всем пользователям, реальным и потенциальным;
- обеспечивает высокое качество библиотечных услуг и высокий уровень культуры общения;
- обеспечивает права пользователя на поиск, отбор и получение информации и знаний, в том числе посредством современных информационно-коммуникационных технологий;
- обеспечивает права пользователя на доступ к культурным ценностям и инициирует участие пользователя в культурной жизни общества;
- обеспечивает равенство прав пользователей на библиотечное обслуживание, вне зависимости от их пола, расы, национальности, имущественного или должностного положения, политических или религиозных убеждений, состояния физического здоровья;
- способствует социализации личности, формированию гражданского сознания;
- содействует развитию информационной культуры личности;
- пропагандирует книгу и чтение как источник интеллектуального и духовного развития личности, способствует формированию и развитию культуры чтения;

- содействует интеллектуальному и духовному развитию пользователей – детей и молодежи;

- не рекомендует недостоверные, заведомо ложные материалы, сознавая опасность и вред, которые они могут нанести личности и обществу;

- защищает право пользователя на частную жизнь и конфиденциальность сведений о его информационной деятельности, руководствуясь при этом чувством социальной ответственности.

Необходимо, чтобы принципу доброжелательности и вежливости в общении с пользователями следовали все сотрудники библиотеки.

4. Удовлетворенность условиями оказания услуг библиотекой

Показателями, характеризующими критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» являются:

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать библиотеку родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора библиотеки);

- доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы библиотеки;

- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг библиотекой.

Библиотечным учреждениям необходимо в своей работе использовать клиентоориентированный подход, основанный на глубоком понимании и эффективном удовлетворении потребностей различных групп читателей. Особую роль в формировании лояльности пользователей играет индивидуальное информационно-библиотечное обслуживание. Помимо традиционных форм – обслуживание на дому, консультирование по телефону, целесообразно использовать социальные сети, адресную рассылку с анонсами предстоящих мероприятий, с информацией о новых поступлениях и услугах, поздравления с днем рождения и т.д.

Важно учитывать интересы и пожелания населения при составлении графика работы библиотеки. Он должен быть приемлемым для жителей и строиться таким образом, чтобы пользователям было удобно посещать библиотеку. Установленный режим работы необходимо неукоснительно соблюдать. Это нужно для того, чтобы пользователи были уверены в том, что получают библиотечно-информационные услуги в определенные графиком дни и часы работы библиотеки.

5. Доступность услуг библиотеки для инвалидов

Инвалиды имеют равное право на библиотечное обслуживание наряду с другими группами пользователей. С целью облегчения возможности пользоваться услугами библиотеки для этой категории населения предусмотрены особые условия.

Оборудование территории, прилегающей к библиотеке, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

В случае нахождения библиотеки в здании, являющемся *объектом культурного наследия*, следует соблюдать иные требования:

При организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов:

- наличие специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;
- обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;
- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;
- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;
- обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких, как гравий;
- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;
- дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;
- оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа;

При планировании и организации пешеходных путей движения:

- оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;
- использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;
- обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;
- использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;

При оборудовании входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию:

- оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;
- расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;
- наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;
- устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования.

При организации путей движения на объекте культурного наследия:

- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;
- прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;
- обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней.

Во всех библиотеках должны быть приняты меры по *обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:*

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками библиотеки, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками библиотеки);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Итоги проведения независимой оценки качества

По окончании работы по сбору и обобщению информации оператор должен предоставить в орган управления, заключивший с ним муниципальный контракт, отчет о выполненной работе. Отчет составляется по каждой библиотеке, в отношении которой проводилась НОК.

Отчет должен содержать следующие сведения:

- перечень библиотек, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах библиотек и информационных стендах в помещениях этих организаций;
- результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;
- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг библиотеками (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;
- основные недостатки в работе библиотек, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;
- выводы и предложения по совершенствованию деятельности библиотек.

После получения органом управления отчета оператора, документ направляется на рассмотрение в общественный совет по независимой оценке качества. Общественный совет по НОК в течение месяца на основе отчета оператора формирует результаты независимой оценки качества, разрабатывает предложения по улучшению качества работы библиотеки, в отношении которой проводилась оценка. О принятом решении общественный совет уведомляет орган управления, при котором создан.

Рассмотрев сообщение общественного совета по НОК, орган управления доводит решение до сведения:

- руководителей библиотек, в отношении которых проводилась независимая оценка качества;
- органов местного самоуправления, в ведении которых находятся библиотеки, в отношении которых была проведена НОК.

На основе полученной информации, орган местного самоуправления:

- подготавливает и утверждает план библиотеки по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества;

- назначает должностных лиц, ответственных: за размещение информации о результатах независимой оценки качества на сайте bus.gov.ru, за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте о принятых мерах.

Разделы плана по устранению недостатков формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества. Ориентируясь на результаты НОК и рекомендации общественного совета, библиотека самостоятельно решает, какие мероприятия включить в план. Особое внимание следует уделять тем критериям, по которым выставлены наименьшие оценки. Если по какому-либо показателю (показателям) получены высокие оценки, то мероприятия по улучшению данного направления работы в план можно не включать, либо ограничиться общей формулировкой. Например, если высоко оценена информация, размещенная на официальном сайте библиотеки, то в план по устранению недостатков можно внести общую формулировку «Поддержание библиотечного сайта в актуальном состоянии». План по улучшению качества работы, наряду с результатами НОК и предложениями общественного совета, должен быть опубликован на официальном сайте библиотеки, в отношении которой была проведена независимая оценка.

Заключение

Внедрение независимой оценки качества условий оказания услуг библиотеками позволяет обеспечить открытость и доступность информации о качестве работы библиотечных учреждений, определить результативность их деятельности, принять меры по повышению эффективности их функционирования. Выявление негативных факторов, отрицательно сказывающихся на качестве условий оказания услуг, способствует своевременному их устранению и повышению удовлетворенности пользователей информационно-библиотечным обслуживанием.

Работа по повышению качества условий оказания услуг должна носить постоянный, планомерный характер. Непосредственное проведение НОК – один из этапов работы по улучшению качества оказания услуг пользователям библиотек.

Внимание к выявленным проблемам, профессиональный подход к их решению, стремление к росту качества работы приведут к позитивным изменениям в деятельности библиотек, к повышению оценки работы библиотечных учреждений со стороны пользователей.

**Показатели,
характеризующие общие критерии
оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100 баллов	30 %	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее)	100 баллов	30 %	30 баллов
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности	100 баллов	40 %	40 баллов

	организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100 %	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организации; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50 %	50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50 %	50 баллов
Итого			100 %	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1. ¹	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально	100 баллов	30 %	30 баллов

	оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	40 %	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100 баллов	30 %	30 баллов
Итого			100 %	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от	100 баллов	40 %	40 баллов

	общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40 %	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20 %	20 баллов
Итого			100 %	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы было возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30 %	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20 %	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50 %	50 баллов
Итого			100 %	100 баллов

¹Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834.

АНКЕТА

Уважаемый пользователь!

Предлагаем вам ответить на вопросы анкеты для изучения вашего мнения о качестве условий оказания услуг библиотекой

1. Удовлетворены ли вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на информационных стендах?
 - Да, удовлетворен
 - Скорее, удовлетворен
 - Скорее, не удовлетворен
 - Нет, не удовлетворен

2. Удовлетворены ли вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте библиотеки в сети «Интернет»?
 - Да, удовлетворен
 - Скорее, удовлетворен
 - Скорее, не удовлетворен
 - Нет, не удовлетворен

3. Удовлетворены ли вы уровнем комфорта в библиотеке (Оцените: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри библиотеки; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений библиотеки; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте библиотеки, при личном посещении и пр.)
 - Да, удовлетворен
 - Скорее, удовлетворен
 - Скорее, не удовлетворен
 - Нет, не удовлетворен

4. Удовлетворены ли вы доступностью услуг для инвалидов в библиотеке?
 - Да, удовлетворен
 - Скорее, удовлетворен
 - Скорее, не удовлетворен
 - Нет, не удовлетворен

5. Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки, обеспечивающих первичный контакт с вами и ваше информирование?

- Да, удовлетворен
 - Скорее, удовлетворен
 - Скорее, не удовлетворен
 - Нет, не удовлетворен
6. Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки, обеспечивающих непосредственное оказание вам услуги?
- Да, удовлетворен
 - Скорее, удовлетворен
 - Скорее, не удовлетворен
 - Нет, не удовлетворен
7. Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?
- Да, удовлетворен
 - Скорее, удовлетворен
 - Скорее, не удовлетворен
 - Нет, не удовлетворен
8. Готовы ли вы рекомендовать библиотеку родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?
- Да, удовлетворен
 - Скорее, удовлетворен
 - Скорее, не удовлетворен
 - Нет, не удовлетворен
9. Удовлетворены ли вы в целом условиями оказания услуг в библиотеке?
- Да, удовлетворен
 - Скорее, удовлетворен
 - Скорее, не удовлетворен
 - Нет, не удовлетворен

Благодарим вас за участие в анкетировании!

УТВЕРЖДАЮ

(ФИО руководителя
органа местного самоуправления)

(подпись)

(дата)

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг

(наименование организации)
на 20__ год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг библиотекой	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг библиотекой	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия ¹	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации о библиотеке					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников библиотеки					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

¹ графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru

Библиографический список*Периодические издания*

1. Дружинина К. Зачем проводить опросы посетителей и каким образом это лучше сделать [Текст] / К. Дружинина // Справочник руководителя учреждения культуры. – 2018. – № 7. – С. 32–37.
2. Мигунова Е. Какие ошибки на сайте приведут к штрафам и снизят рейтинг учреждения [Текст] / Е. Мигунова // Справочник руководителя учреждения культуры. – 2017. – № 8. – С. 50–58.
3. Молодецких Н. Независимая оценка по-новому [Текст] / Н. Молодецких // Независимый библиотечный адвокат. – 2018. – № 2. – С. 8–12.
4. Пушкарская Е. Сайты юрского периода [Текст] / Е. Пушкарская // Библиотека. – 2017. – № 4. – С. 50–51.
5. Щербакова М. Аудит доступности учреждения и услуг для инвалидов – зачем проводить и кому поручить [Текст] / М. Щербакова // Справочник руководителя учреждения культуры. – 2017. – № 11. – С. 16–24.

Интернет-ресурсы

1. Методические рекомендации по созданию и эксплуатации сайтов и порталов учреждений культуры и музейного типа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://e-books.arts-museum.ru/site_method/2/
2. Независимая оценка качества [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rgub.ru/library/quality.php>
3. Независимая система оценки качества оказания услуг организациями культуры [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bus.gov.ru/pub/independentRating/main>
4. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.mkrf.ru/activities/independent_quality_assessment/
5. О независимой оценке услуг РНБ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://nlr.ru/ser/rating/>
6. Тикунова И. П. Качество библиотечных услуг. Как измерить и оценить? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://tikunova-i.narod.ru/ni/ka4_bib_uslug.htm

**Изучение удовлетворенности пользователей
качеством услуг библиотеки
методические рекомендации**

Составитель: Е. А. Зеленская

Ответственный редактор: Н. Н. Плутахина

Оригинал-макет подготовлен
научно-методическим отделом ВОУНБ им. И. С. Никитина

Государственное бюджетное учреждение культуры Воронежской области
«Воронежская областная универсальная научная
библиотека имени И. С. Никитина»

Научно-методический отдел,
тел.: (473)254-51-18.
E-mail: nmo.vrnlib@gmail.com
394018, г. Воронеж, ул. Орджоникидзе, 36.