



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ – ЮГРА
(Тюменская область)

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

ПРИКАЗ

№ _____

г. Ханты-Мансийск

**Об организации и проведении I окружного конкурса
«Внутрибиблиотечные системы обеспечения качества деятельности и услуг»**

В целях активизации деятельности общедоступных библиотек по внедрению в практику работы системы менеджмента качества, стимулирования библиотек к внедрению современных методов управления для улучшения качества их работы п р и к а з ы в а ю:

1. Провести I окружной конкурс «Внутрибиблиотечные системы обеспечения качества деятельности и услуг» (далее – Конкурс) среди общедоступных муниципальных библиотек с финалом в г. Ханты-Мансийске 13 ноября 2008 г.

2. Утвердить Положение о I окружном конкурсе «Внутрибиблиотечные системы обеспечения качества деятельности и услуг» (приложение 1).

3. Утвердить состав технического секретариата Конкурса (приложение 2). Возложить на технический секретариат проведение Конкурса и организацию экспертизы отчетов участников Конкурса.

4. Финансирование Конкурса осуществлять за счет средств программы «Культура Югры» на 2006 –2008 годы», подпрограмма «Библиотечное дело», раздел № 1 «Сохранение и развитие информационно-библиотечных ресурсов и услуг».

5. Учреждению Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Государственная библиотека Югры» (Кривошеева О.А.):

- обеспечить необходимые организационные мероприятия по подготовке и проведению Конкурса.

6. Контроль за выполнением приказа возложить на Сургутскову Э.П., начальника управления организационно-правовой, научно-образовательной деятельности и кадровой политики.

И.о. директора Департамента

А. В. Малышкин

Положение о I окружном конкурсе «Внутрибиблиотечные системы обеспечения качества деятельности и услуг»

I. Общие положения

1. Настоящее положение определяет порядок организации и проведения окружного конкурса «Внутрибиблиотечные системы обеспечения качества деятельности и услуг» (далее – Конкурс).
2. Цель конкурса - активизации деятельности общедоступных библиотек по внедрению в практику работы системы менеджмента качества и стимулирования библиотек к внедрению современных методов управления для улучшения качества их работы.
3. Основными задачами конкурса являются:
 - инициирование формирования и развития внутрибиблиотечных систем менеджмента качества,
 - обобщение лучшего опыта и разработка рекомендаций по развитию систем качества в библиотеках.
4. Учредитель Конкурса - Департамент культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, организатор - учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры Государственная библиотека Югры.

II. Организация конкурса

1. К участию в конкурсе допускаются общедоступные муниципальные библиотеки Ханты-Мансийского автономного округа - Югры. Участие в конкурсе добровольное.
2. Библиотека, желающая принять участие в конкурсе, направляет в технический секретариат заявку по утвержденной форме (приложение 1). Заявка должна быть подписана руководителем органа управления культуры муниципального образования, руководителем библиотеки и заверена печатями.
3. Заявки для участия в конкурсе принимаются с момента объявления конкурса по 15 февраля 2008 г. техническим секретариатом по адресу: 628012, г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, д. 2.
4. Библиотеки – участники конкурса направляют в технический секретариат в срок до 1 августа 2008 г. отчет о своей деятельности, оформленный в соответствии с требованиями настоящего Положения.
5. Для определения лауреатов и дипломантов конкурса создается технический секретариат, который:
 - осуществляет руководство проведением конкурса, освещением хода конкурса в СМИ;
 - утверждает состав членов экспертного совета, организует и обеспечивает его работу;
 - подводит итоги Конкурса и определяет лауреатов и дипломантов;

- осуществляет методическую поддержку проведения конкурса на всех его этапах, организационных и методических материалов по проведению конкурса;
 - проводит церемонии награждения лауреатов и дипломантов конкурса.
6. Для проведения экспертизы техническим секретариатом формируется экспертный совет. Его возглавляет ведущий эксперт. Экспертный совет осуществляет:
- оценку представленных участниками материалов;
 - обследование финалистов на местах;
 - составление обратных отчетов участников Конкурса.

III. Отчет конкурсанта

1. Основным документом, по которому определяется победители и дипломанты Конкурса, является отчет «Самооценка деятельности библиотеки по внедрению системы менеджмента качества».
2. Объем отчета должен составлять не более 40 страниц (включая приложения), напечатан 14 кеглем на бумаге формата А4, иметь сквозную нумерацию и быть сброшюрован. На конкурс подается 2 печатных экземпляра отчета, завизированных директором (заведующей) библиотекой и в электронном виде. Оформление отчета и титульного листа произвольное. Отчет должен быть максимально информативным, не рекомендуется предоставлять неверные сведения. Приветствуется наглядно иллюстрировать представленную информацию графиками и таблицами.
3. Структура отчета включает в себя:
 - краткую характеристику библиотеки-участницы,
 - структурную схему библиотеки-участницы,
 - описание деятельности библиотеки и ее результатов по критериям.
- 3.1. Краткая характеристика должна содержать:
 - основные этапы развития библиотеки;
 - описание основных направлений деятельности и перечня услуг для пользователей;
 - общую характеристику основных групп пользователей и партнеров библиотеки;
 - основные этапы развития системы обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки.
- 3.2. Структурная схема библиотеки-участницы.
- 3.3. Описание деятельности библиотеки и ее результатов осуществляется на основании шести критериев (приложение 2):
 - лидирующая роль руководства по обеспечению качества деятельности и услуг библиотеки;
 - политика и стратегия в области обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки;
 - использование потенциала сотрудников и пользователей для обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки;
 - удовлетворенность потребителей качеством деятельности и услуг библиотеки;
 - удовлетворенность сотрудников работой в библиотеке;

- влияние библиотеки на общество.

4. Отчет по каждому из критериев должен содержать:

А) показатели, которыми библиотека оценивает свои результаты и тенденции их изменения. Эти данные желательно представить **за последние три года**. Тенденции, изменения следует показать в сопоставлении фактически достигнутых показателей с планировавшимися. Там, где это возможно, следует сравнить показатели библиотек с аналогичными показателями других библиотек.

Б) данные о том, насколько приведенные показатели охватывают все аспекты деятельности библиотеки.

4.1. При составлении отчета следует учесть весомость критериев конкурса:

лидирующая роль руководства по обеспечению качества деятельности и услуг библиотеки:

показатели восприятия руководством своей роли в обеспечении качества деятельности и услуг библиотеки - 50%,

показатели работы руководства по повышению своей роли в обеспечении качества деятельности и услуг библиотеки - 50%,

политика и стратегия в области обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки:

показатели восприятия библиотекой своей политики и стратегии в области обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки - 50%,

показатели работы библиотеки по повышению соответствия своей политики и стратегии ожиданиям потребителей - 50%,

использование потенциала сотрудников и пользователей для обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки:

Показатели восприятия библиотекой уровня использования потенциала сотрудников и пользователей для обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки - 50%,

Показатели работы библиотеки по повышению использования потенциала сотрудников и пользователей - 50%,

удовлетворенность потребителей качеством деятельности и услуг библиотеки:

Показатели восприятия потребителями организации качества ее продукции и услуг – 75%,

Показатели работы организации по повышению удовлетворенности потребителей – 25%,

удовлетворенность сотрудников работой в библиотеке:

Показатели восприятия персоналом своей работы в организации - 75%,

Показатели работы организации по повышению удовлетворенности персонала – 25%,

влияние библиотеки на общество:

- показатели восприятия обществом влияния библиотеки - 25%,
- показатели работы библиотеки по повышению влияния на общество – 75%.

IV. Экспертиза отчетов

1. Победители конкурса (лауреаты) выявляются путем экспертной оценки деятельности библиотек-участниц.
2. Экспертиза производится в два этапа. На первом этапе осуществляется экспертиза отчетов библиотек-участниц конкурса. По результатам экспертизы отчетов определяются библиотеки, допускаемые ко второму этапу конкурса.
3. Эксперты оценивают деятельность и достижения библиотек за последние три года. Все оценки критериев принимаются экспертами на основе консенсуса - при полном согласии с каждой оценкой всех без исключения членов комиссии. Оценка отчета, а также деятельности конкурсанта после проверки на месте выражается общей суммой баллов по всем шести критериям.
4. Максимальное количество баллов составляет 600 единиц.
5. Основной целью второго этапа конкурса является проверка экспертами объективности представленной в отчетах информации.

V. Подведение итогов и награждение

1. Победителями конкурса объявляются участники конкурса, набравшие наибольшее количество баллов по результатам экспертной оценки.

По результатам конкурса техническим секретариатом определяются три библиотеки, которым вручаются дипломы победителей I окружного конкурса I-ой, II-ой, III-ей степеней. Победители получают право использования эмблемы конкурса на фирменных бланках, в своих рекламных материалах, а также финансирования за счет средств окружного бюджета:

- участия в конкурсе на соискание Премии Правительства РФ в области качества - для лауреата I степени;
- участия в Псковской школе качества – для лауреата II степени;
- участия в семинаре по менеджменту качества на базе Томского политехнического университета – для лауреата III степени.

2. Технический секретариат также определяет организации - дипломанты, которые награждаются дипломами Совета.
3. Церемония награждения осуществляется в торжественной обстановке 13 ноября 2008 г. во Всемирный день качества.
4. Все участники конкурса получают отчет экспертов для определения областей для улучшения своей работы. Решения и рекомендации экспертного совета направляются в органы управления культуры муниципальных образований.
5. Ход и итоги конкурса освещаются в окружных и профессиональных средствах массовой информации, материалы будут опубликованы отдельным выпуском сборника «В библиотеках округа».

Приложение 1 к положению о Конкурсе
Заявка на участие в I окружном конкурсе

«Внутрибиблиотечные системы обеспечения качества деятельности и услуг»

Я, заявитель _____, **в лице** _____,

заявляю о своем решении принять участие в I окружном конкурсе «Внутрибиблиотечные системы обеспечения качества деятельности и услуг», согласии о выполнении правил, установленных для участников конкурса. Мы готовы воспринимать решение технического секретариата по определению победителей конкурса как окончательное. Если наша библиотека будет выбрана для обследования на месте, мы согласны организовать обследование и содействовать его открытому и непредвзятому проведению.

Орган управления культуры

Официальное наименование _____

Юридический адрес _____

Руководитель

Фамилия, имя, отчество _____

Должность _____

Служебный телефон _____

Электронный адрес _____

Заявитель

Официальное наименование _____

Юридический адрес _____

Руководитель

Фамилия, имя, отчество _____

Должность _____

Служебный телефон _____

Электронный адрес _____

Контактное лицо (уполномоченный по качеству)

Фамилия, имя, отчество _____

Должность _____

Почтовый адрес _____

Служебный телефон _____

Электронный адрес _____

Содержание и рекомендации по раскрытию деятельности библиотек по критериям¹

Критерий 1. Лидирующая роль руководства по обеспечению качества деятельности и услуг библиотеки.

Содержание критерия

Как руководители библиотеки определяют ее предназначение, вырабатывают стратегию развития и способствуют их реализации; как они поддерживают и развивают ценности, необходимые для достижения долгосрочного успеха; насколько они вовлечены в деятельность, обеспечивающую развитие и внедрение системы менеджмента библиотеки.

Подкритерии:

1а. Каким образом руководство демонстрирует на личном примере свою приверженность культуре качества.

Оценивается применительно к руководителям библиотек всех уровней:

- как руководители определяют приоритеты, разрабатывают стратегию, цели и политику библиотеки в области обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки;
- как формируют и поддерживают собственным примером этические нормы и ценности, на основе которых создается культура библиотеки;
- как участвуют лично в обеспечении качества деятельности и услуг библиотеки;
- как участвуют в достижении целей библиотеки на основе установленной ответственности;
- как стимулируют и поощряют сотрудничество в рамках библиотеки;
- как учатся сами вопросам управления качеством и учат руководителей подразделений, сотрудников библиотеки;
- каким образом анализируют и повышают эффективность своего руководства системой обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки.

1б. Как и в какой степени руководство вовлечено в деятельность, обеспечивающую разработку, внедрение и постоянное совершенствование системы менеджмента библиотеки.

Оценивается применительно к руководителям библиотек всех уровней:

- как руководители обеспечивают совершенствование структуры библиотеки в целях реализации политики и стратегии;
- как обеспечивают разработку и внедрение системы менеджмента процессов;

¹ Содержание и рекомендации по раскрытию деятельности библиотек по критериям являются выдержкой из учебно-методического пособия «Модернизация библиотек на основе менеджмента качества» Л.А. Дубровиной и А.И. Кочетова.

- каким образом обеспечивают разработку и внедрение процесса формирования, развертывания по вертикали и горизонтали и актуализации политики и стратегии;
- как обеспечивают разработку и внедрение процесса измерения, анализа и повышения наиболее важных результатов деятельности;
- каким образом обеспечивают разработку и внедрение процесса стимулирования, определения, планирования и реализации усовершенствований (в соответствии с применяемыми подходами, т.е. посредством творческой, познавательной деятельности и инноваций).

1в. Каким образом руководство участвует в работе с заинтересованными сторонами (потребителями, поставщиками, партнерами и другими библиотеками).

Оценивается применительно к руководителям библиотеки всех уровней:

- каким образом они лично изучают, насколько понимают потребности заинтересованных сторон и как отвечают на них;
- как взаимодействуют с другими библиотеками по вопросам деятельности и услуг библиотеки;
- участвуют ли лично в деятельности профессиональных организаций и библиотечного сообщества, подготовке и проведении конференций и семинаров;
- содействуют ли лично распространению принципов всеобщего управления качеством (TQM) вне библиотеки;
- как организуют совместную деятельность по обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки.

1г. Как и в какой степени руководство содействует процессам улучшения качества деятельности и услуг библиотеки, обеспечивает помощь персоналу, оценивает, поддерживает, поощряет усилия и достижения отдельных сотрудников, а также творческих групп (временных творческих коллективов, проектных команд и пр.).

Оценивается применительно к руководителям библиотек всех уровней:

- как руководители лично доводят до сотрудников стратегию, цели, задачи, планы, политику в области обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки;
- доступность руководителей для работников и поддержание активного диалога с ними;
- предоставляют ли сотрудникам возможность участвовать в деятельности по улучшению качества деятельности и услуг библиотеки, включая возможность подготовки, принятия и реализации ими управленческих решений;
- как обеспечивают ресурсами процессы обучения сотрудников вопросам повышения качества деятельности и услуг библиотеки;
- оказывают ли личную помощь сотрудникам, участвующим в мероприятиях по повышению качества деятельности и услуг библиотеки (выделение ресурсов, оргтехники, помещений, создание комфортных условий и др.);
- как доводят до сотрудников цели, задачи и принципы методической, организационной, маркетинговой, информационной, рекламной и др. деятельности библиотеки и повышения качества ее услуг;

- каким образом они участвуют в своевременном и соответствующем признании усилий отдельных сотрудников, подразделений и групп внутри библиотеки;
- каким образом они участвуют в своевременном и соответствующем признании усилий отдельных людей и групп вне библиотеки, в том числе в учреждениях социальной сферы, партнерских учреждениях;
- изучают ли результаты маркетинговых служб, итоги мониторинга, опросов, анкетирования по вопросам обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки.

Критерий 2. Политика и стратегия в области обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки

Содержание критерия

Как библиотека реализует свое предназначение и стратегию развития посредством ориентации на потребности заинтересованных сторон, разработку политики, планов, целей и процессов.

Подкритерии:

2а. Как определяются существующие и будущие потребности и ожидания заинтересованных сторон в целях разработки политики и стратегии.

Данная деятельность может включать:

- отслеживание перемен в обществе, происходящих в силу таких факторов, как социально-экономическое развитие, демографические изменения, колебания в уровне образования, занятости, появление альтернативных структур в области образования и культуры;
- сбор и обобщение информации для определения информационного пространства, на котором предстоит работать библиотеке в настоящее время и в будущем;
- определение приоритетных групп пользователей, динамики их информационных потребностей;
- понимание и предвидение потребностей и ожиданий учредителей, персонала, поставщиков, партнеров, общества и других заинтересованных сторон;
- изучение и прогнозирование рынка информационных услуг, включая деятельность конкурентов;
- отражение в политике и стратегии библиотеки принципов всеобщего менеджмента качества.

2б. Как и в какой степени собирается и используется разносторонняя информация для разработки политики и стратегии.

Оценивается, как библиотека собирает и использует информацию, относящуюся к: социально-культурной ситуации в регионе или обслуживаемом коллективе;

- сотрудникам библиотеки;
- пользователям;
- другим библиотекам и обществу в целом;

- внутренним показателям деятельности сотрудников и подразделений библиотеки;
- результатам проведенных самооценок библиотеки;
- поставщикам документов, информационных ресурсов, программных продуктов, оборудования и материалов;
- лучшим достижениям других библиотек;
- новым подходам в области обеспечения качества деятельности и услуг библиотек;
- социальным и правовым вопросам;
- экологическим и демографическим показателям;
- новым информационным и гуманитарным технологиям.

2в. Как осуществляется разработка, анализ и актуализация политики и стратегии для обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки.

Оценивается, каким образом библиотека:

- разрабатывает стратегию, цели и перспективы своей деятельности по обеспечению качества деятельности и услуг библиотеки;
- разрабатывает систему управления и контроля качества деятельности и услуг библиотеки;
- определяет комплекс ключевых процессов, необходимых для реализации политики и стратегии;
- разрабатывает планы в соответствии со своими целями и перспективами;
- учитывает краткосрочные и долгосрочные требования;
- учитывает потребности и ожидания всех заинтересованных сторон;
- определяет свои преимущества в конкурентной борьбе в настоящее время и в будущем;
- использует политику и стратегию в качестве основы для планирования по всем направлениям деятельности, постановки целей и задач на всех уровнях библиотеки;
- актуализирует и совершенствует стратегию, цели и планы;
- совершенствует свою организационную структуру для реализации стратегии и планов достижения установленных целей.

2 г. Как и в какой степени стратегия, цели и планы библиотеки доводятся до подразделений, персонала и пользователей.

Оценивается, каким образом библиотека:

- развертывает стратегию, цели, планы и политику в области обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки;
- доводит стратегию, цели и планы до персонала и пользователей;
- координирует выполнение и актуализацию планов, обеспечивает их контроль и достижение целей;
- выявляет осведомленность персонала и пользователей о стратегии.

Критерий 3. Использование потенциала сотрудников, пользователей для обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки

Содержание критерия

Как библиотека управляет персоналом, развивает и использует его знания и потенциал на индивидуальном уровне, на уровне групп и всей библиотеки; как она планирует виды деятельности в целях претворения в жизнь своей политики и стратегии, а также в целях эффективности процессов функционирования.

Подкритерии:

3а. Как осуществляется планирование, управление и совершенствование работы с персоналом

Оценивается, каким образом библиотека:

- согласует кадровую политику со стратегией и целями, политикой и планами в области обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки;
- привлекает персонал и его представителей к разработке политики, стратегии и планов библиотеки;
- разрабатывает и применяет методы изучения мнения персонала;
- осуществляет набор персонала и его продвижение по службе;
- применяет новаторские приемы для улучшения работы с сотрудниками.

3б. Как поддерживаются и развиваются способности и квалификация сотрудников.

Оценивается, каким образом библиотека:

- выявляет способности сотрудников для реализации целей библиотеки;
- разрабатывает и реализует планы подготовки и переподготовки сотрудников, в том числе по вопросам менеджмента качества;
- развивает способности сотрудников;
- развивает умение сотрудников работать в группе (команде) из различных подразделений;
- обеспечивает непрерывность обучения сотрудников;
- анализирует эффективность различных форм подготовки и переподготовки сотрудников;
- обучает инновациям, методам психологического взаимодействия в профессиональной группе (команде).

3в. Как и в какой степени обеспечивается согласованность целей отдельных сотрудников, подразделений и библиотеки в целом.

Оценивается, каким образом библиотека:

- согласует между собой индивидуальные цели сотрудников с целями подразделений и библиотеки в целом;
- обеспечивает пересмотр и актуализацию индивидуальных и групповых целей, в том числе, на основе самооценки своей деятельности.

3г. Как поощряются и признаются инициативы и участие персонала в деятельности по обеспечению качества деятельности и услуг библиотеки.

Оценивается, каким образом библиотека:

- обеспечивает возможности принятия персоналом мер по улучшению деятельности библиотеки и оценивает их эффективность;
- поддерживает участие отдельных сотрудников и подразделений в процессе улучшения деятельности библиотеки;
- создает систему поощрения сотрудников и подразделений, вовлеченных в работу по повышению качества деятельности и услуг библиотеки.

Зд. Каким образом осуществляется общение между сотрудниками и руководителями.

Оценивается, как библиотека:

- определяет потребности персонала в общении между собой и в обмене информацией;
- организует общение и обмен информацией по горизонтали (в среде работников одного уровня и однотипного характера деятельности) и вертикали структуры библиотеки (между исполнителями и руководителями), между различными подразделениями библиотеки;
- анализирует и улучшает эффективность общения и обмена информацией между сотрудниками и руководителями;
- оценивает и улучшает эффективность обмена информацией, общения, маркетинговых исследований и мониторинга библиотечной и информационной деятельности.

Зе. Как обеспечивается в библиотеке социальная защита персонала

Оценивается, каким образом библиотека:

- содействует осведомленности сотрудников в вопросах безопасности труда, здравоохранения и социальной защиты;
- содействует вовлечению сотрудников в решение вопросов повышения безопасности жизнедеятельности;
- обеспечивает дополнительную социальную защиту сотрудникам;
- обеспечивает необходимые удобства персоналу;
- содействует общественной и культурной активности сотрудников.

Критерий 4. Удовлетворенность потребителей качеством деятельности и услуг библиотеки

Содержание критерия

Результаты, которых достигла библиотека в отношении удовлетворения интересов потребителей. Критерий включает с одной стороны, показатели восприятия библиотеки и качества ее услуг пользователями, с другой – показатели, используемые для мониторинга, понимания, прогнозирования и совершенствования ее работы, а также прогнозирования ее восприятия пользователями.

Подкритерии:

4а. Степень удовлетворенности потребителей качеством деятельности услуг библиотеки.

Оценивается (на основе опросов, анкетирования, официальных отзывов, данных библиотечной статистики, договоров о сотрудничестве и др.) мнение внешних и внутренних потребителей по следующим аспектам:

Привлекательность библиотеки:

- охват пользователей;
- соответствие расписанию работы потребностям пользователей;
- общие размеры фонда на душу населения;
- восприятие библиотеки в целом (награды, полученные на конкурсах, выставках, ярмарках, публикации о библиотеке в печати и других СМИ).

Качество фонда библиотеки:

- % обновления фонда;
- количество новых названий документов;
- количество новых экземпляров документов;
- обеспечение ресурсами в ином формате, кроме печатного;
- доступ к таким внешним ресурсам, как ИНТЕРТЕТ, БД других библиотек, электронные базы данных, правительственные структуры;
- списание старых, обветшавших или устаревших книг, ресурсов в ином формате, кроме печатного, и информационных ресурсов;
- перечень информационных ресурсов, отвечающих потребностям всех групп населения обслуживаемой территории;
- наличие информационных ресурсов в таких форматах, которые дают возможность пользоваться библиотекой всем группам населения обслуживаемой территории.

Использование библиотечных фондов:

- число книговыдач на читателя;
- число выдач на единицу фонда (обращаемость);

Справочно-библиографический аппарат библиотеки:

- структура СБА;
- наличие и объем электронного каталога, показатели его формирования;
- регулярность, формы и методы проверки качества СБА.

Доступность документов в фонде:

- оперативность комплектования;
- оперативность обработки книг;
- процент фонда, находящегося в открытом доступе.

Справочное обслуживание:

- число выданных справок на читателя;
- число обращений к электронным службам и другим материалам в ином формате помимо печатного;
- обслуживание удаленных пользователей.

Обслуживание пользователей

- общее число посещений на душу населения;
- процент отказов на документы от общей книговыдачи в год;

- число посещений массовых и досуговых мероприятий на душу населения;
- методы, формы и результаты изучения удовлетворенности пользователя;
- методы, формы и результаты изучения пользовательской удовлетворенности удаленными видами услуг.

Взаимоотношения с потребителями:

- взаимодействие и взаимоотношения библиотеки с потенциальными и реальными потребителями в ходе библиотечного и информационного обслуживания;
- реагирование библиотеки на запросы и жалобы;

Лояльность пользователей библиотеки:

- намерения потенциальных пользователей и других заинтересованных сторон получить доступ к фондам и услугам библиотеки;
- желания пользователей и других заинтересованных сторон развивать связи и сотрудничать с библиотекой по различным направлениям деятельности;
- мнения пользователей о качестве деятельности и услуг библиотеки.

4б. Каким образом библиотека оценивает удовлетворенность потребителей качеством деятельности библиотеки и ее услуг.

Оцениваются:

- наличие службы мониторинга, PR-служб;
- анализ конкурентоспособности услуг библиотеки на информационном рынке, научной, методической деятельности и других сферах;
- библиотечная система оценки качества деятельности и услуг библиотеки (критерии оценки, периодичность анализа и др.);
- анализ читательских отказов и предложений потребителей по совершенствованию деятельности;
- продолжительность взаимодействия с пользователями и другими заинтересованными сторонами;
- библиотечные деловые (партнерские) связи с постоянными, долговременными потребителями и другими заинтересованными сторонами.

Критерий 5. Удовлетворенность сотрудников работой в библиотеке

Содержание критерия

Результаты, которых достигла библиотека в отношении удовлетворения своего персонала.

Подкритерии:

5а. Степень удовлетворенности сотрудников работой в библиотеке.

Оценивается на основе опросов, анкетирования и других методов изучения непосредственного мнения сотрудников, удовлетворенность их:

- доступностью внутрибиблиотечной и профессиональной информации;
- возможностью участия сотрудников в принятии управленческих решений;
- отношением со стороны руководства;

- возможностями повышения квалификации;
- признанием успехов и достижений;
- деятельностью администрации;
- условиями оплаты труда;
- условиями труда и оснащения рабочего места;
- отношениями в коллективе и рабочей обстановкой;
- возможностями предоставления льгот (отдых, санаторное лечение и др.);
- ролью библиотеки в обществе и в профессиональной среде.

5б. Самооценка библиотеки в отношении степени удовлетворенности работой сотрудников.

Оценивается, как библиотека изучает, прогнозирует, повышает степень удовлетворенности сотрудников:

- признанием заслуг отдельных работников и групп;
- влиянием результатов опросов сотрудников на совершенствование деятельности библиотеки и направлений ее развития;
- признанием квалификационного уровня работающих в библиотеке;
- условиями работы (пропуски рабочих дней, уровень заболеваемости, жалобы, текучесть кадров, нарушения дисциплины, использование льгот и услуг, нарушения принципа равных возможностей при приеме на работу);
- взаимоотношениями с администрацией (точность и четкость в действиях администрации, обоснованность управленческих решений, эффективность обмена информацией, оперативность реагирования администрации на запросы и жалобы, оценка администрацией повышения профессиональной квалификации).

Критерий 6. ВЛИЯНИЕ БИБЛИОТЕКИ НА ОБЩЕСТВО

Содержание критерия

Результаты, которых достигла библиотека в отношении удовлетворения интересов общества на местном, национальном и мировом уровнях.

Подкритерии:

6а. Уровень восприятия библиотеки обществом.

Оценивается (на основе данных опросов, отчетов, публичных встреч, презентаций, мнений государственных органов, реакции в СМИ) восприятие обществом следующих аспектов деятельности библиотеки:

- деятельность библиотеки как члена общества (информационная открытость, взаимоотношения с властями, отраслевым руководством, другими библиотеками, учреждениями социально-культурной сферы, предприятиями, рекламно-информационная деятельность);

- участие библиотеки в жизни местного сообщества (социальная включенность библиотеки в жизнь общества, вклад в воспитание детей и молодежи в духе социальной и гражданской ответственности, роль в создании культурной среды, участие в выставках, творческих конкурсах, программах благотворительности, поддержки инвалидов, в развитии отечественной науки, промышленности и других профессиональных сфер);
- участие библиотеки в пропаганде экологических знаний (роль в реализации программ развития охраны труда и защиты окружающей среды, приверженности здоровому образу жизни);
- признание библиотеки и его работников (статус библиотеки, установленный учредителями, государственные награды, почетные звания, отраслевые звания и награды, признание в профессиональной среде, публикации о деятельности библиотеки в печати, информация о ней в СМИ и т.д.).

Приложение 2 к приказу
Департамента
культуры и искусства №____
от «___»_____2007 г.

**Состав технического секретариата I окружного конкурса
«Внутрибиблиотечные системы обеспечения качества деятельности и услуг»**

1. Сургутскова Эрика Петровна – начальник Управления организационно-правовой, научно-образовательной деятельности и кадровой политики Департамента культуры и искусств автономного округа, председатель секретариата;
2. Кривошеева Ольга Александровна - директор Государственной библиотеки Югры;
3. Волженина Светлана Юрьевна – заместитель директора Государственной библиотеки Югры;
4. Буторина Светлана Михайловна – начальник отдела целевых программ и информационно-аналитической деятельности Департамента культуры и искусств автономного округа;
5. Ванюшина Инна Алексеевна – ведущий методист научно-методического отдела Государственной библиотеки Югры.