

**Приложение
к Протоколу № 3 от 15.03.16**

Предложения для разработки технического задания и проведения конкурсной процедуры по определению организации, которая осуществит сбор, обобщение и анализ информации учреждений культуры (библиотеки Санкт-Петербурга) для проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры в 2016 году.

1. Требования к количественным характеристикам (объёму) услуг.

1.1. Разработать и согласовать с Заказчиком концепцию и модель мониторинга, включая анкеты для детей и взрослых для проведения опроса респондентов.

1.2. Объем анкеты должен быть не менее 10 вопросов.

1.3. Провести исследование (социологический мониторинг).

1.4. Модель исследования должна включать:

- Описание способов обработки и анализа ответов респондентов.
- Способ формирования рекомендаций по последующим исследованиям.

1.5. Объем выборочной совокупности респондентов должен составить не менее 1200 респондентов. Под респондентами понимаются потребители услуг учреждения культуры – проживающие в Санкт-Петербурге: дети с 12 лет и лица старше 18 лет, посетившие учреждение более 2 раз.

1.6. Опрос должен проводиться силами интервьюеров при очной беседе с респондентами в определенных учреждениях культуры Санкт-Петербурга (Приложение 1 к протоколу). Определить распределение требуемой выборки между конкретными учреждениями культуры, с учетом их посещаемости.

3. Требования к техническим характеристикам услуг.

3.1. Оцениваемыми параметрами должны быть:

- Открытость и доступность информации об организации культуры.
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.
- Время ожидания предоставления услуги.
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.
- Удовлетворенность качеством оказания услуг в целом.

Дополнительные критерии:

- удовлетворенность качеством и доступностью библиотечных фондов;
- удовлетворенность качеством культурно-просветительских мероприятий библиотеки;
- удовлетворенность качеством выполнения информационных запросов пользователей библиотеки;
- удовлетворенность качеством удаленного доступа к информационным ресурсам библиотеки;
- удовлетворенность графиком работы библиотеки.