

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор ГБУК  
«Псковская областная  
универсальная  
научная библиотека»

---

Павлова В.И.  
23 января 2019 г.  
на 11 (одиннадцати) листах

**Информационный отчёт о реализации в 2018 году  
Плана по совершенствованию деятельности  
Государственного бюджетного учреждения культуры  
«Псковская областная универсальная научная библиотека» и  
устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой  
оценки качества оказания услуг за период 2015-2017 годы,  
по результатам независимой оценки качества оказания услуг  
Государственным бюджетным учреждением культуры  
«Псковская областная универсальная научная библиотека»  
за период 2015-2017 годы**

На основании письма Государственного комитета Псковской области по культуре от 26 апреля 2017 г. «О независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры», с целью организации работы оператора по сбору необходимой информации для подготовки итогового аналитического отчёта, Государственным бюджетным учреждением культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека» обеспечена организация анкетирования согласно инструкции по их заполнению.

Опрос о качестве оказания услуг ПОУНБ проводился путём изучения мнений получателей услуг. При изучении мнений получателей использовались следующие основные каналы информации об услугах:

- интернет-канал (опрос получателей услуг путём заполнения анкеты «Оценка качества услуг Псковской областной универсальной научной библиотеки» <http://pskovlib.ru/quality-service> в интерактивной форме на официальном сайте ПОУНБ в сети «Интернет»). Просмотр результатов <http://pskovlib.ru/quality-service/result>;

- личный опрос (социологическое исследование – опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету и заполнение получателями услуг анкеты на бумажном носителе);

- личный опрос получателей услуг - людей с ограниченными возможностями в устной форме с последующим занесением данных в анкету по доступности услуг для людей с ограниченными возможностями.

Для получения объективной картины удовлетворённости получателей услуг качеством оказанных услуг ПОУНБ было определено необходимое количество собираемых анкет, исходя из категории «Крупные организации культуры».

Таким образом, для изучения мнений о качестве оказываемых услуг библиотекой в период с 26 апреля по 09 июня 2017 г. опрошено **352** получателя услуг:

| № п/п         | Каналы информации об услугах   | Количество анкет |
|---------------|--|------------------|
| 1.            | Интернет-канал (официальный сайт ПОУНБ)  | 131              |
| 2.            | Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету  | 50               |
| 3.            | Заполнение получателями услуг анкеты на бумажном носителе  | 157              |
| 4.            | Опрос получателей услуг - людей с ограниченными возможностями, в устной форме с последующим занесением данных в анкету | 14               |
| <b>Итого:</b> |  | <b>352</b>       |

Также для тех, кто пользуется услугами Псковской областной универсальной научной библиотеки, были предусмотрены и другие способы

выразить своё мнение о работе ПОУНБ и представить предложения по улучшению её качества:

- оставить отзыв в «Гостевой книге» <http://pskovlib.ru/guestbook/>
- обратиться к онлайн-консультанту на сайте <http://pskovlib.ru/>
- обратиться по электронной почте [bib@pskovlib.ru](mailto:bib@pskovlib.ru) или по телефону (8112)72-84-01 или 72-83-15
- обратиться к администрации лично.

Данная информация размещена в специальном разделе «Независимая оценка качества» <http://pskovlib.ru/about/ocenka/> на официальном сайте ПОУНБ.

По результатам независимой оценки качества оказываемых услуг **ГБУК «Псковская областная универсальная библиотека» в 2017 г. занимает второе место** в Псковской области среди 14 организаций в группе «библиотеки».

Профессиональный библиотечный совет в составе заместителей генерального директора и руководителей структурных подразделений ПОУНБ под председательством генерального директора библиотеки:

- обсудил результаты НОК и проанализировал текущую ситуацию относительно проблемных тем, обозначенные экспертами НОК в рекомендациях: «Совершенствование сайта, упрощение навигации; Расширение партнёрских связей; Привлечение читателей через СМИ; Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами».

- подготовил План по совершенствованию деятельности ГБУК «ПОУНБ» и устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году.

- устранил недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году.

## **1. Совершенствование сайта, упрощение навигации**

В аналитическом отчёте о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Псковской области в 2017 году, эксперты, осуществлявшие исследование интернет-сайтов организаций культуры, отметили официальный сайт ПОУНБ как достойный *«с точки зрения потребителя услуг, так и с позиций представленности на них официальной информации о деятельности учреждений культуры»*.

Тем не менее, следуя рекомендации «совершенствование сайта, упрощение навигации», специалисты библиотеки сконцентрировались на таких фундаментальных вопросах, как структура сайта, доступность и актуальность информации, навигация, показатели эффективности, и провели

внутренний аудит и диагностику сайта при поддержке компании «СайтРепорт».

**Внутренний аудит** показал, что официальный сайт хорошо спроектирован с учётом лучших подходов к организации информации и построению навигационного механизма. В настоящее время задача специалистов ПОУНБ заключается в поддержании его на столь же высоком уровне, отслеживании показателей эффективности и оптимизации отдельных разделов для дальнейшего развития.

Данный вывод сделан на основе следующих показателей:

- На всех страницах сайта присутствуют логотип и название библиотеки, навигационные элементы (ссылки, кнопки, меню), информирующие о составе информации и/или о роде деятельности ПОУНБ, динамические блоки, указывающие на тематическую принадлежность сайта.

- Информация, посвящённая библиотеке, представляет собой отдельную страницу со структурированным текстом, подразделами, иллюстрациями.

- Представленная информация на сайте актуальна и периодически обновляется: периодические сообщения (например, новости) публикуются не реже 1 раза в день; не-новостная информация обновляется не реже 1 раза в месяц.

- Используя метод визуальной иерархии для обозначения особо важной информации на сайте размещается специальный баннер на главной странице и публикуется новость с призывным заголовком.

- Взяв за основу правило, по которому ориентирование пользователя на сайте - одно из важнейших условий его комфорта и, как следствие, его доверия к сайту и, соответственно, желания задержаться на нём дольше – указывается полностью дата (день, месяц и год) новостных (или других) периодических сообщений.

- Ещё одно правило – абсолютный максимум прозрачности. На сайте публикуются периодические отчёты в виде специальной страницы с данными, текстами и фотографиями, благодарностями, файлами для скачивания, регулярно публикуются специальные сообщения, истории, рассказывающие о результатах с цифрами и фотографиями.

- Регулярно изучается статистика поисковых запросов пользователей. Это действенный инструмент оценки эффективности сайта, отдельных его элементов, поиска проблемных участков и проверки соответствия поведения пользователей ожиданиям специалистов библиотеки.

- Для связи с сотрудниками библиотеки посетители могут обратиться к специальной странице с полной контактной информацией, включая адрес, карту проезда, указание контактных лиц; задать вопрос через

специальную форму для отправки сообщений; оставить сообщение в гостевой книге; телефоны, e-mail, режим работы отражены на каждой странице.

- Одним из важнейших условий комфорта посетителя на сайте ПОУНБ является предсказуемость. Применительно к главному меню сайта это достигается как за счёт его понятной организации, так и за счёт наименования разделов.

- Обеспечена «сканируемость» текста, так, чтобы он не представлялся сплошным массивом, лишённым смысла и структуры. Для этого соблюдаются несколько правил: абзацы друг от друга отделяются дополнительным расстоянием (пустой строкой) и не используется красная строка, так как последняя сбивает прямую границу текста, по которой скользит взгляд. «Длинные» тексты разбиты на подразделы с помощью заголовков и списков, сопровождаются иллюстрациями; важные места в тексте выделены жирным шрифтом или курсивом.

- Навигационный механизм сайта ПОУНБ позволяет легко ориентироваться пользователю на нём. То есть, на каждой странице сайта даётся простой и очевидный ответ на два вопроса «Где я нахожусь?», «Куда я могу пойти дальше?»: текущий пункт / подпункт меню визуально выделен; специальные ссылки указывают цепочку разделов и подразделов от главной страницы до текущей.

- На странице отдельной новости (или другого периодического сообщения) есть возможности для перехода к другому такому сообщению: показываются «связанные» новости и ссылки на другие важные материалы; есть быстрый доступ к архиву новостей; есть список новостей в боковой колонке.

- Важная навигационная составляющая сайта библиотеки – поисковый механизм. Его форма проста и узнаваема, состоит из поля ввода запроса и кнопки «Поиск». Поиск можно дифференцировать «по сайту», «по базам библиотеки» и «расширенный поиск» по каталогу. Доступ к форме обеспечен на каждой странице сайта.

*Диагностика сайта*, произведённая компанией «СайтРепорт» позволила оценить общие параметры и характеристики.

- *Общий технический анализ (оценка важнейших факторов работоспособности сайта. Чем быстрее загружаются страницы сайта, чем меньше объём страниц и число запросов к серверу, тем лучше. Технический фактор - один из наиболее важных показателей в ранжировании).*

Количество страниц: 27 при лимите в 25.

Количество ссылок: 1474 Углубление до: 1 уровня доступности от стартовой.

Среднее время соединения с сервером: 0,278 сек.

Время загрузки страницы ~ 0,982 сек. Средняя скорость ~ 15,868 kbps.

Объём страниц проекта: 393,494 кб. (0,384 мб.) Средний 15,74 кб.

Доступность Sitemap.xml карта сайта): <http://pskovlib.ru/sitemap.xml>  
размер: 73674 символов.

- Информация о домене (*возраст домена хорошо влияет на авторитет сайта в глазах поисковых машин. Чем старше домен, тем больше поисковые машины доверяют вашему сайту и выше позиционируют его в выдаче*).

Домен: 🌐 pskovlib.ru

IP Адрес: 31.130.91.43

Регистрация домена: 29.04.2002 (15 лет 4 месяца 13 дней назад)

Окончание аренды домена: 30.04.2018 (через 7 месяцев 17 дней)

Дата первого обнаружения в интернете: 2006-06-24

- Индексы ранжирования (*ранжированием в применении к поисковым системам называют сортировку сайтов в поисковой выдаче. Существует множество факторов ранжирования. Оценка основных показателей качества домена и главной страницы приведена в данном разделе*).

Тематический индекс цитирования (ТИЦ) (*мера авторитетности сайта в «Яндексе»*). Чем больше число ТИЦ, тем выше авторитетность и посещаемость сайта.

На официальном сайте ПОУНБ ТИЦ равен 850 - очень высокий показатель.

- Индексация в поисковых системах (*добавление страниц сайта в базу данных поисковых систем*).

Страницы в индексе Yandex: 11429 проиндексированных страниц в Yandex; 64889 упоминаний домена в Yandex.

Страницы в индексе Google: 18900 проиндексированных страниц в Google; 68400 упоминаний домена в Google; 19000 проиндексированных картинок в Google.

Число упоминаний домена в «Яндексе» (*упоминания - наличие названия сайта ПОУНБ на страницах других интернет-ресурсов. Упоминания влияют на узнаваемость сайта в интернете*): 64889 - число упоминаний в поиске «Яндекса»; 99 - число упоминаний в «Яндекс. Новости»; 19 число статей о сайте в «Яндекс. Новости».

- Поведенческие факторы (важнейшие факторы, влияющие на продвижение веб-сайта. Если пользователь проводит на сайте много времени, просматривает страницы, делает заказы и так далее, всё это положительно влияет на репутацию сайта).

Среднее время нахождения на сайте: 00:03:03 - высокий показатель.

Среднее число просмотренных страниц за визит: 2.4 - средний показатель.

- Безопасность сайта (ключевой фактор, влияющий на репутацию сайта. Если сайт является небезопасным для пользователя или содержит нежелательную информацию, то поисковые системы отреагируют на это негативно).

Вредоносное ПО (отметка от Google) - не заражён.

Участие в заражённых сетях (отметка от Google) - не участвует.

Вредоносное ПО отметка от Yandex - нет угрозы.

- Наличие счётчика на сайте ПОУНБ (счётчики необходимы для отслеживания динамики посещений и действий пользователя на сайте. Считается, что наличие «Яндекс. Метрики» позволяет поисковому роботу «Яндекса» правильно индексировать ваш сайт и собирать с него максимум информации).

«Яндекс.Метрика» установлена.

- Коды ответа сервера (в идеале — все страницы должны отвечать кодом 200, это означает, что сервер работает нормально, каждая страница доступна, нет битых ссылок)

Сервер ответил на все запросы.

Код ответа 200 - 27 страниц.

- Отчёт по анализу контента (наличие дублей контента является грубой ошибкой оптимизации. Кроме того, дублирование размывает ссылочный вес на определённую запись).

Дубликаты контента на сайте библиотеки – 0%. Контент сайта ПОУНБ уникален.

**Создание комфортных условий для пользователей, расширение спектра государственных услуг, доступных пользователям в электронном виде**

Ежеквартально подводятся итоги мониторинга показателей эффективности и оптимизации отдельных разделов сайта ГБУК «ПОУНБ» для дальнейшего развития. В 2017 году на сайте библиотеки разработаны и

адаптированы новые разделы: «Открытые лекции», «Клубы», «Библиотека в СМИ», «Районные газеты», «Независимая оценка качества».

В 2018 году новые разделы: «Интернет-магазин ПОУНБ», «Псковские даты 2019», «План научной деятельности».

Пользователи библиотеки положительно оценили новый бесплатный сервис электронной почтовой рассылки новостей для специалистов. Сервис предоставляет возможность систематически и оперативно получать информацию о новых документах по предложенным темам на электронную почту подписчика.

Наиболее популярное среди посетителей сайта – специальное приложение Jivosite. Специалисты Информационного центра определили его как эффективный способ онлайн-консультирования.

Не утратила актуальность и виртуальная справочная служба, выполняющая запросы удалённых пользователей, связанные с поиском, как показывает практика, уникальной информации различной тематики.

В 2018 году отмечен рост заказов документов и продление книг через «личный кабинет».

### ***Размещение гиперссылки на официальную страницу с результатами независимой оценки качества***

На основании письма Государственного комитета Псковской области по культуре от 30.11.2017 г. № КТ-01-1083, в целях популяризации среди населения НОК оказания услуг ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека» и её результатов, публикуемых на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru), на основании письма Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15.11.2017 № 11-3/10/В-8977, ПОУНБ обеспечила размещение на главной странице официального сайта библиотеки <http://pskovlib.ru/> гиперссылки <http://bus.gov.ru/pub/independentRating/list> и возможность перехода на официальную страницу с результатами НОК оказания услуг организациями социальной сферы на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru).

Также на главной странице официального сайта библиотеки <http://pskovlib.ru/> размещена гиперссылка <http://bus.gov.ru/pub/info-card/80416?activeTab=3> и возможность перехода на официальную страницу с результатами независимой оценки ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека».

## **2. Расширение партнёрских связей**

С 2013 года на базе ПОУНБ успешно реализуется деловой проект - альтернативный клуб социально-ответственных организаций и частных лиц «Идеальное партнёрство» (далее – проект и/или клуб). Проект направлен на развитие сотрудничества в том числе и между коммерческим сектором, добровольцами и партнёрами библиотеки.

Задачи клуба просты: с одной стороны - сформировать среду открытого общения с потенциальными и реальными партнёрами и спонсорами

библиотечных проектов, а с другой – вовлечь их в процесс социального инвестирования.

Основные принципы работы клуба: аполитичность; возможность свободного доступа к информации, прозрачность и обмен знаниями; социальная активность и ответственность.

В проекте, на сегодняшний день, доступны 3 формы участия: спонсорство, партнёрство и волонтерство.

Если говорить о партнёрстве, то здесь библиотека предлагает 2 варианта взаимодействия: информационное и совместные мероприятия.

ПОУНБ открыта к совместным проектам, в том случае, если у партнёра есть темы, связанные с культурой, литературой, образованием, в т.ч. в сфере бизнеса, креативными технологиями (индустриями), социальным предпринимательством и социальными инвестициями.

120 партнёров (организации и частные лица) – положительный опыт «расширения партнёрских связей» библиотеки. Полный перечень партнёров, меценатов, дарителей представлен на официальном сайте ГБУК «ПОУНБ» <http://pskovlib.ru/about/partneri-mecenati/>.

При участии и поддержке партнёров проводятся мероприятия и реализуются проекты такие, как международный книжный форум «Русский Запад», международный открытый творческий веб-марафон памяти А. С. Пушкина «Пушкин без границ», международная Школа качества, международный круглый стол «Культура приграничья», международный эко-литературный конкурс социальных эссе «Я и мой город», межнациональный этнографический проект «С целым миром я дружу», всероссийская акция «Библионочь», межрегиональный фестиваль библиотечный программ по продвижению книги и чтения «Псковская осень», межрегиональная научно-практическая конференция «Власть. Население. Библиотека», ежегодная неделя Православной книги, открытые лекции от Псковского отделения Русского географического общества, мероприятия в рамках Российской Недели безопасного Рунета, художественные выставки, организованные Государственным мемориальным историко-литературным и природно-ландшафтным музеем-заповедником А.С. Пушкина «Михайловское» и выставки архивных документов из фонда Государственного архива Псковской области и пр.

ПОУНБ планирует и в дальнейшем расширение сотрудничества с профессиональными, культурными сообществами, институтами, организациями благотворительными фондами в сфере реализации совместных просветительских и социокультурных проектов и результативное использование технологии краудсорсинга в работе с ними.

### 3. Привлечение читателей через СМИ

Взаимодействие ПОУНБ со СМИ (российскими /отраслевыми/, региональными, печатными и виртуальными) стало более эффективным и качественным за счёт организации пресс-службы библиотеки. Пресс-служба - самостоятельная структурная единица библиотеки, осуществляющая функции медиарилейшнз: информационную (сбор, анализ и распространение информации); аналитическую (мониторинг); организационную (организация пресс-конференций, брифингов, презентаций и пр.).

Одно из основных направлений пресс-службы - оперативное, регулярное распространение информации о деятельности Псковской областной универсальной научной библиотеки.

В соответствии с планом работы библиотеки на 2018 год пресс-службой проводилась работа по информационному сопровождению 172 значимых международных, всероссийских, региональных и локальных событий и направлений работы ПОУНБ. Специалистами библиотеки подготовлено на отчётный период **836** пресс- и пост-релизов (+ **380** публикаций к 2017 г.). Отчётный период времени отмечен высокой активностью в телеэфире: **15 телерепортажей** на ГТРК «Псков» и телеканале «Первый псковский».

Максимальный охват целевой аудитории библиотеки позволила осуществить информационно-рекламная активность в Интернет, в частности digital-продвижение мероприятий и ресурсов библиотеки для читателей.

С этой целью задействовано **13 порталов**, в т.ч. с новостной лентой (шесть российского уровня и семь регионального): сайт Министерства культуры РФ; сайт Российской библиотечной ассоциации, информационный портал специальных библиотек для слепых, сайт Российской государственной библиотеки для слепых, официальный сайт «Год Экологии», портал «Чтение 21», портал «Наследие Земли Псковской», сетевое издание «Псковское агентство информации», электронное периодическое издание «Псковская лента новостей», сетевое издание «Центр деловой информации Псковской области», информационное агентство «Pskovlive.ru», газеты «Комсомольская правда» и «Псковская правда».

Ежеквартально пресс-служба проводит медиаанализ и оценку эффективности PR.

### 4. Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Согласно Паспорту доступности объекта социальной инфраструктуры (ОСИ) ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека» - объект условно доступен всем категориям инвалидов, кроме инвалидов по зрению.

На отчётный период в обеспечении условия доступности ПОУНБ для инвалидов в наличии: пандус, поручни, санитарно-гигиеническое помещение.

В соответствии с пунктом 26. «Реконструкция здания и техническое переоснащение государственного бюджетного учреждения культуры “Псковская областная универсальная научная библиотека” Программы проведения XXXIX Международных Ганзейских дней Нового времени в г. Пскове в 2019 году, утверждённой Распоряжением Правительства РФ от 26 февраля 2016 г. №294-р, запланирована установка специальной платформы на главном входе, универсальный лестничный подъёмник и приобретение инвалидных колясок.

Королёва Ирина Сергеевна,  
заместитель генерального директора  
по научной работе  
[koroleva@pskovlib.ru](mailto:koroleva@pskovlib.ru)