СОГЛАСОВАНО
Руководитель департамента
культуры мэрии городского
округа Тольятти

_____ Н.В. Булюкина

«__» _____ 2017г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор
МБУК "Библиотека Автограда"

_____ С.Н. Павидис

«__» _____ 2017г.

План совершенствования деятельности
МБУК «Библиотека Автограда» по результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

В соответствии с распоряжением министра культуры Самарской области от 20 мая 2016 г. № 202-р «Об утверждении ведомственного плана мероприятий министерства культуры Самарской области по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры на 2016 – 2018 годы» и в соответствии с «Техническим заданием на выполнение работы по административному обеспечению деятельности организаций: организация и проведение мониторинга (в части сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг государственными и муниципальными библиотеками, осуществляющими деятельность на территории Самарской области) в 2016 году» в период с 5 августа по 5 октября 2016 г. была проведена независимая оценка качества оказания услуг в отношении государственных и муниципальных библиотек.

Анализ показателей оценки деятельности библиотеки.

Итоговая оценка деятельности МБУК "Библиотека Автограда" составила 83,3 балла, в рейтинге библиотек Самарской области это 7 место.
Итоговая оценка деятельности для каждой организации культуры складывалась из трех показателей:

- Показатель, формируемый на основе оценок удовлетворенности получателей услуг, собранных посредством анкет (максимальный балл – 60)
- Показатель, формируемый на основе анализа информации на сайте www.bus.gov.ru (максимальный балл – 7)
- Показатель, формируемый на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры (максимальный балл – 33).

  Таким образом, максимальный балл итоговой оценки деятельности составил 100.

Оценка удовлетворенности получателей услуг

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг складывалась из ответов на вопросы анкеты (9 вопросов), которые преобразовывались в баллы. В целом по Библиотеке Автограда баллы довольно высокие, выше чем в Самарской области в целом и по отдельным позициям выше чем средний балл по городским округам Самарской области. (см. Таблицу 1).

	Оцените уровень комфортности пребывания в библиотеке	В какой степени Вы удовлетворены соотношением цены и качества дополнительных услуг библиотеки?	Как Вы оцениваете местоположение библиотеки	Как Вы оцениваете удобство использования электронных сервисов библиотеки, в том числе с помощью мобильных устройств?	Насколько удобно для Вас расписание работы библиотеки	Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?	Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников библиотеки	Оцените уровень информирования о новых изданиях	Как Вы оцениваете в целом деятельность библиотеки (насколько Вы удовлетворены посещением)?
Максимальный балл	5	9	5	5	7	7	7	10	5
Средний балл по области	3,8	4,8	4,8	2,8	6,7	3,8	6,9	7,5	4,8
Средний балл по гор. округам Самарской области	3,9	6,6	4,7	4,0	6,8	5,7	7,0	7,8	4,8
Средний бал МБУК Библиотека Автограда	4,1	4,25	4,8	4,2	6,9	6,1	7,0	7,7	4,9

Оценка удовлетворенности получателей услуг МБУК "Библиотека Автограда" 51,8 (максимальный балл – 60).

Проанализировав среднее значение по каждому критерию, можно сделать вывод, что на общее количество баллов повлияли в основном особенности организации обслуживания в подразделениях библиотеки. Имеется ввиду, что обслуживание в 6 библиотеках, расположенных на территории ОАО «АВТОВАЗ». организовано с учетом требований и условий работы производственных площадок завода. Например, при оценке уровня комфорта в библиотеке наименьшее количество баллов набрано по критерию, связанным с наличием гардероба – 1.8. но это не предусмотрено в заводских библиотеках в принципе, люди переодеваются в заводских раздевалках. В библиотеках, расположенных на территории завода, по условиям договора ,услуги для работников завода оказываются на бесплатной основе, поэтому они не могли дать оценку соотношении цены и качества дополнительных услуг. это существенно повлияло на средний бал по библиотеке в целом.

Оценка формируемой информации на сайте www.bus.gov.ru

- 6 - показатель, формируемый на основе анализа информации на– сайте www.bus.gov.ru (максимальный балл – 7).

В связи с техническим недочетом Библиотеке Автограда не поставили максимальный балл, несмотря на то, что информация на сайте была представлена в полном объеме.

Оценка формируемой информации на официальном сайте организации культуры (максимальный балл – 33).

25,5 баллов , полученных библиотекой за этот показатель, позволили Библиотеке Автограда занять второе место по области, за качество информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте и степень ее поисковой доступности на довольно высоком уровне.

Важной оценкой качества предоставляемых услуг явились предложения и пожелания, оставленные респондентами в конце анкеты. Большая часть пожеланий была связана с отсутствием комплектования фондов и материально-технической базой. Чаще всего отмечалось, что не хватает новых книг, особенно художественной литературы, и подписки на периодические издания. В отношении материально-технической базы отмечается необходимость обновления компьютерного парка, установки кондиционеров, соблюдение температурного режима в помещениях.

Приняв во внимание итоги независимой оценки качества предоставляемых услуг в МБУК "Библиотека Автограда" был разработан План стратегического развития библиотеки, который определяет развитие на среднесрочную перспективу – на 5 лет (2017 - 2021гг.).

В рамках Плана стратегического развития (2017-2021 г.г.) для улучшения качества предоставления услуг планируется:

1. **Внедрить компетентности подход к повышению квалификации библиотекарей, для повышения качества обслуживания.**

Мероприятия:
-Формирование модели компетенций библиотечных специалистов.

-Разработка программы повышение квалификации:
1. Профессиональные компетенции:
производственно-технологические;
организационно-управленческие;
проектные;
информационно-аналитические;
культурно-досуговые.
2. Универсальные компетенции:
общенаучные;
социально-личные;
общекультурные.

-Повышение корпоративной культуры, разработка «Кодекса корпоративной этики и служебного поведения работников Библиотеки Автограда».

-Повышать личную ответственность - работать на результат. Соблюдать соответствие услуги ожиданиям пользователей, а также стремиться превысить эти ожидания.

2. **Разработать технологии взаимодействия с внешними субъектами и построить систему внутреннего социального партнерства, с целью привлечения дополнительных средств.**

Мероприятие:
-Создание программы партнерского взаимодействия в соответствии с приоритетами.
-Привлечение внебюджетных средств.
-Развитие проектной деятельности в контексте социального партнерства.
-Изыскать альтернативные источники для пополнения библиотечного фонда и противостояния кризису комплектования (отсутствие планового финансирования на комплектование книжными, электронными изданиями в течение 3-х лет) посредством реализация проекта «БлагоДАРИТЕльный марафон» (книжные дары от жителей города).

3. **Развивать формы предоставления информации, соответствующие современным требованиям к эстетическому, технологическому и техническому уровню.**

- Разработать систему информирования пользователей о наличии дополнительных услуг и расширить их ассортимент с учетом современных технологий.
-Формирование ресурсов для удовлетворения разнообразных интересов людей, используя эффективный механизм доступа пользователей к информации, удобный как для реальной, так и удаленной аудитории.
-Устранить несоблюдения учреждением требований законодательства по размещению информации на сайте www.bus.gov.ru;

-Модернизация оборудования, установка «Traffic Inspector» -программного обеспечения для надежной защиты и мониторинга трафика.
-Расширение функций и возможностей АСУ библиотечным комплексом «Автоград».
-Внедрение технологий в режиме «облака», по типу SaaS (soft as a service, программное приложение как услуга).

.

4. Совершенствовать on-lane услуги, в том числе на основе сайта библиотеки.

-Техническая модернизация сайта библиотеки:
перевод на новую платформу;
адаптация под мобильные устройства;
механизм опросов и контроля качества ресурса.
-Модернизация контента сайта.

4. **Устранить несоблюдения учреждением требований законодательства по размещению информации на сайте www.bus.gov.ru**

Директор МБУК "Библиотека Автограда" С.Н. Павидис

Болдырева Е.В.
355-129