

**ОТЧЕТ**  
**об исполнении планов мероприятий по повышению качества работы**  
**БУК «Омская государственная областная научная библиотека имени А.С. Пушкина»**  
**(2014-2016 гг.)**

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Выполнение
1	2	3	4
1	Обеспечение информационной открытости библиотеки в сети Интернет. Модернизация официального сайта библиотеки. Повышение качества содержания информации и актуализация информации на официальном сайте библиотеки. Информация о работе библиотеки в печатных и электронных СМИ	весь период	<p><u>Выполнено.</u></p> <p>В 2014 г. в ходе выполнения мероприятий по обеспечению информационной открытости библиотеки в сети Интернет проведена полная ревизия всех разделов официального сайта библиотеки, её веб-страниц в соцсетях. Сайт дополнен новыми официальными документами, новыми рубриками и проектами, например, «Краеведческий портал», «Музыкальное искусство Омского Прииртышья». Разработаны и тестировались различные формы обратной связи, в том числе онлайн общение через социальные сети. Но устаревшее программное обеспечение сайта библиотеки не позволяли расширять его оболочку и развивать новые технологические возможности. Поэтому в 2015 г. началась разработка нового сайта библиотеки на новом программном обеспечении. Утверждена Концепция официального сайта бюджетного учреждения культуры Омской области «Омская государственная областная научная библиотека имени А.С. Пушкина» и его развития как Интернет-портала (<a href="http://omsklib.ru/files/news/official_doc/normativ-doc/kontseptsiya-portala.pdf">http://omsklib.ru/files/news/official_doc/normativ-doc/kontseptsiya-portala.pdf</a>). Осуществлено перепроектирование и редизайн официального сайта библиотеки. В октябре 2016 г. запущена новая версия сайта (<a href="http://omsklib.ru">http://omsklib.ru</a>) на уникальной платформе с учетом проблем, выявленных в работе предыдущей версии. В данный момент основные актуальные для пользователей разделы сайта сформированы и заполнены информацией, также ведется доработка и заполнение ряда разделов. При разработке новой версии сайта акцент делался на развитии визуализации и интерактивных возможностей сайта. На сайте представлен доступ к электронному каталогу библиотеки, обеспечена возможность удаленно получать библиографические консультации (раздел «Спросы библиографа» <a href="http://omsklib.ru/ask">http://omsklib.ru/ask</a>), отслеживать новые поступления (раздел «Новые поступления» <a href="http://omsklib.ru/Novyie_postupleniya">http://omsklib.ru/Novyie_postupleniya</a>), оценивать качество обслуживания (раздел «Ваше мнение» <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfOVMeTM1WMJLBbY-EZvD2hg9B60rcHCmqhoNdOXc3NOmUWLw/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfOVMeTM1WMJLBbY-EZvD2hg9B60rcHCmqhoNdOXc3NOmUWLw/viewform</a>). Также создана электронная форма для приема обращений граждан «Обратная связь». На новом сайте появилась возможность реализовывать проекты с интерактивной составляющей. Так, например, на сайте можно проголосовать за понравившуюся конкурсную работу в проекте «Фестиваль буктрейлеров «Чтение вдохновляет!».</p>

			<p>До конца 2016 г. планируется дополнить интерактивную составляющую сайта: разработать интерактивный путеводитель по библиотеке и Личный кабинет для читателей, который позволит осуществлять функции предварительного заказа книг и продления срока использования взятой на дом литературы. Сайт библиотеки ежедневно посещает 1 500 – 2 000 человек.</p> <p>Социокультурная просветительская деятельность библиотеки постоянно в центре внимания различных средств массовой информации (СМИ), в том числе электронных. Всего в период с января по декабрь 2014 г. библиотека освещалась в 58 телесюжетах и 38 радиопередачах, в 51 публикации в прессе и в 340 интернет-публикациях. В общей сложности на 55 освещений (упоминаний) больше, чем в 2013 г., и на 251 ед. больше, чем в 2012 г. Увеличение числа СМИ, освещающих деятельность библиотеки, происходит, по нашему мнению, благодаря значимости актуальности событий и мероприятий, организованных и проводимых ОГОНБ имени А.С. Пушкина. В 2015 г. в электронных, печатных и интернет-СМИ зафиксировано 495 сообщений с упоминанием деятельности библиотеки. Кроме того, выявлено 112 публикаций в печатных изданиях (книжные, журнальные и газетные источники) с различной информацией о библиотеке. В 2016 г. (по состоянию на 1 ноября) в электронных, печатных, интернет-источниках зафиксировано 483 сообщения с упоминанием деятельности библиотеки. Тематика наиболее значимых событий, получивших отражение в СМИ: 300-летие Омска; Год российского кино; библиотечная социокультурная акция «Библионочь-2016»; конкурс «Народный репортер Библионочи»; работа открытого лектория «Омск-300»; фестиваль буктрейлеров «Чтение вдохновляет!»; появление в библиотеке «Музыкального балкона»; информационно-библиотечная акция «Библиофильм-2016»; Пушкинский день России; посещение «Центра книжных памятников» библиотеки Губернатором Омской области; презентации книг «Омская промышленность на службе Отечеству», «Омск-300», а также изданий библиотеки: «EX LIBRIS» и «Время и город»; совместный проект с Омским театром драмы «Театр и книга». В целом сохранился тренд 2014-2015 гг.: в интернет-источниках публикуется больше информации, чем в других видах СМИ, что отражает общемировую тенденцию. В 2016 г. информационные материалы о деятельности библиотеки регулярно размещаются не только в интернет-СМИ, но и на сайте Министерства культуры РФ, портале «Омская Губерния», сайте Министерства культуры Омской области, сайте «Культура.рф», сайте Российской библиотечной ассоциации, а также – Яндекс. Афиша и Спутник. Афиша. В 2016 г. анонсы мероприятий библиотеки начали размещать официальные сайты различных организаций, аудитории которых могут быть заинтересованы в данной информации (например, сайты ДК «Сибиряк», СОШ № 120, филологического факультета ОмГУ и др.). Библиотека совместно с ГТРК «Иртыш» в 2016 г. продолжает выпуск телепрограммы «Редкий экземпляр», размещаемой в региональном эфире телеканала «Россия-24». Также специалисты библиотеки выступают в СМИ как эксперты по вопросам культуры, библиотечной работы, краеведения;</p>
--	--	--	--

			<p>периодически участвуют в тематических программах радио и ТВ.</p> <p>Активно развивается информационное взаимодействие с пользователями социальных сетей. Страницы библиотеки размещены в наиболее популярных социальных сетях. Наибольшее количество подписчиков на странице в ВКонтакте – более 3 800 человек. Также есть подписчики в сетях Мой Мир – более 480 человек, Инстаграм – 220 человек, Твиттер – более 190. Средний охват аудитории в Фейсбуке – около 400 человек. Таким образом, общий охват аудитории в социальных сетях составляет более 5 000 человек. Библиотека имеет собственный канал на видеохостинге Ю-Туб, где размещаются фото- и видеоматериалы. Для вовлечения пользователей соцсетей в распространение информации о библиотеке в 2015 г. проводился конкурс сэлфи «ИнстаЧтение», в 2015-2016 гг. - конкурс «Народный репортер Библионочи». Данные мониторинга информационной среды показывают, что необходимо продолжать работу со всеми информационными ресурсами, учитывая при этом постепенные изменения в предпочтениях пользователей. (Приложение: Скриншоты к отчету).</p>
2	Создание Общественного совета библиотеки	2015 год	<p><u>Выполнено.</u></p> <p>Общественный Совет БУК «ОГОНБ имени А.А. Пушкина» создан в мае 2015 года. Общественный совет является совещательным коллегиальным органом, осуществляющим взаимодействие Библиотеки с деятелями культуры и искусства, творческими союзами и общественными организациями для выработки приоритетов и рекомендаций в области развития библиотечно-информационного обслуживания пользователей, продвижения чтения, популяризации краеведения и изучения истории края, поддержки общественной инициативы в области библиотечного дела. В состав Общественного Совета входят известные деятели науки, образования, культуры. Вся информация и документы об Общественном Совете представлены на сайте Библиотеки: <a href="http://omsklib.ru/Obshchestvennyiy_sovet">http://omsklib.ru/Obshchestvennyiy_sovet</a></p> <p>В целях развития системы стратегического планирования и обеспечения устойчивого развития библиотеки в предстоящий среднесрочный период разработана Концепция модернизации и перспективного развития бюджетного учреждения культуры Омской области «Омская государственная областная научная библиотека имени А.С. Пушкина» на 2016 - 2020 годы. Концепция одобрена Общественным Советом БУК «ОГОНБ имени А. С. Пушкина» и утверждена директором библиотеки (<a href="http://omsklib.ru/Kontsepsiya_modernizatsii_i_perspektivnogo_razvitiya_biblioteki">http://omsklib.ru/Kontsepsiya_modernizatsii_i_perspektivnogo_razvitiya_biblioteki</a>; <a href="http://omsklib.ru/files/news/official_doc/obshchestvennyj-sovet/pritokol1.pdf">http://omsklib.ru/files/news/official_doc/obshchestvennyj-sovet/pritokol1.pdf</a>)</p>

3	Поэтапная модернизация внутренней среды библиотеки: дислокационные изменения, оснащение оборудованием и мебелью залов и зон обслуживания пользователей библиотеки, проведение необходимых ремонтных работ помещений и оборудования библиотеки	весь период (с учетом объемов финансирования)	<p><u>Выполнено (с учетом объемов финансирования).</u></p> <p>Приобретены и установлены новые бескаркасные кресла, обзорные витрины. Проведен косметический ремонт в 10-ти аудиториях. Установлены, протестированы и работают автоматической станции возврата книг, запущены в рабочем режиме станции самообслуживания в 3-х специализированных отделах.</p> <p>Библиотека оснащена специальным оборудованием, обеспечивающим создание доступной и комфортной среды для пользователей с ограничениями по зрению и слуху, с ограниченными функциями опорно-двигательного аппарата (колясочникам): компьютеры с программным обеспечением, оргтехника, световые указатели чрезвычайных ситуаций, информационные терминалы, мобильный комплекс для слабослышащих, портативные устройства для чтения, мнемосхемы и др. Смонтированы устройства для указания направления и помощи при движении слабовидящих по лестничным маршам, установлены пиктограммы, информационные таблички (по Брайлю), мнемосхемы (рельефные). Установлены система вызова персонала и световые указатели чрезвычайных ситуаций с блоком управления. В Библиотеке организованы: десять мест доступа к электронным ресурсам для лиц с ограничениями по зрению и слуху; двенадцать мест для доступа лиц с ограничением по зрению и слуху к информации на бумажных носителях (экранное увеличение текстов, чтение текстов вслух); три места для доступа лиц с ограничением по слуху к музыкальным коллекциям на виниловых носителях.</p> <p>Осуществлен переход на обслуживание пользователей библиотеки на основе электронного читательского билета (RFID карты).</p> <p>Определенные изменения коснулись и реорганизации библиотечного пространства. Изменив дислокацию ряда отделов, мы приблизили наши фонды к читателю. Переорганизация пространства, прежде всего, направлена на усиление социокультурного действия библиотеки. По оценке пользователей успешно начал свою работу абонемент, который отсутствовал в библиотеке со времени ее открытия. Увеличивается фонд абонемента и как следствие увеличивается и количество читателей, обращающихся к нему.</p>
4	Благоустройство территории библиотеки. Комплексная уборка помещений библиотеки и прилегающей территории	постоянно	<p><u>Выполнено.</u></p> <p>Работа осуществляется постоянно.</p>
5	Мониторинг культуры и качества обслуживания потребителей услуг библиотеки (анкетирование потребителей услуг библиотеки с целью изучения степени удовлетворенности качеством и доступностью услуг	ежеквартально	<p><u>Выполнено.</u></p> <p>Изучение уровня удовлетворенности пользователей ОГОНБ имени А.С. Пушкина качеством услуг библиотеки проводится ежеквартально путем анкетирования. В 2014 г. в мониторинге приняло участие 642 респондента. Число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством оказания услуги, – 634 чел. Число опрошенных посетителей, удовлетворенных доступностью услуги, – 629 чел. Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг, составила 98,4 %. В 2015 г. в опросе приняло участие 678 респондентов. Число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством оказания</p>

	библиотеки; анализ отзывов потребителей на сайте и в книгах отзывов и предложений)		<p>услуги, – 667 чел. Число опрошенных посетителей, удовлетворенных доступностью услуги, – 667 чел. Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью составляет 98,4 %.</p> <p>На заседании Общественного совета библиотеки от 25.10.2016 г. членам Совета были представлены результаты мониторинга удовлетворенности пользователей качеством и доступностью библиотечно-информационных услуг в 2016 году. По итогам десяти месяцев текущего года опрошено шестьсот посетителей, среди них удовлетворены качеством и доступностью 98,6 %. Интересны не только цифры, но и мнение читателей о библиотеке. В анкете есть дополнительная графа «Ваше мнение и пожелания», где пользователи формулируют замечания и предложения, помогающие совершенствовать обслуживание читателей. Все замечания и предложения посетителей библиотеки можно систематизировать в четыре блока: 1. Повышение качества фонда; 2. Создание комфортных условий; 3. Повышение уровня технического оснащения; 3. Спектр услуг. В первом блоке пользователи обращают внимание на необходимость усилить комплектование фондов литературой по географии туризма, истории, отраслевыми статистическими сборниками Омскстата, по экономическим дисциплинам, журналами по технике, современными изданиями об организации деятельности в сервисе, индустрии моды и красоты. Отмечают необходимость развивать фонд абонементов, а также «побольше книг по краеведению». По второму блоку отмечены, в частности, следующие замечания: плохое освещение, духота летом и холодно зимой. По третьему блоку наибольшее количество предложений касается необходимости модернизации оборудования и обновления ПО на компьютерах («применять больше высоких технологий»; «больше точек wi-fi»). И в третьем блоке зафиксированы следующие пожелания: «возможность фотографировать издания в библиотеке, а не платить за ксерокопию»; «продумайте лучше структуру сайта». Все пожелания и замечания пользователей тщательно анализируются, по мере возможности (особенно финансовой) принимаются к реализации. Члены Общественного совета библиотеки проявили значительный интерес к материалам анализа мониторинга, обратили внимание на необходимость продолжения работы по изучению мнения пользователей библиотеки (<a href="http://omsklib.ru/Novosti_biblioteki/f995c1n4qm">http://omsklib.ru/Novosti_biblioteki/f995c1n4qm</a>).</p> <p>Мониторинг пользовательских мнений в сочетании с внутренним аудитом – этот процесс осуществляется в библиотеке постоянно. Очень важно прислушиваться к «позывным», которые исходят от читателей, потребителей наших услуг. Состав пользователей библиотеки весьма разнообразен, и единая оценка библиотечной деятельности невозможна: образ библиотеки состоит из многих отдельных образов, чье формирование зависит от возраста, образования, стиля жизни читателя, отношения к техническим новшествам и от конкретных целей посещения библиотеки. Но в большинстве своем в каждом – устном, письменном или онлайн – пользовательском отзыве есть разумный смысл. Среди самых насущных задач – повышение комфортности библиотечной среды, ликвидация лакун в комплектовании, расширение обслуживания в режиме</p>
--	--	--	--

			удаленного доступа. Результаты мониторингов свидетельствуют, что в большинстве своем посетители библиотеки предпочитают мероприятия коммуникативного формата, таких как, например: «Ночь в библиотеке», клубные встречи, камерные презентации, литературные и музыкальные вечера, лекции-диалоги.
6	Составление плана мероприятий по повышению качества работы библиотеки на следующий год	ежегодно	<p><u>Выполнено.</u></p> <p>Планы мероприятий по улучшению качества работы бюджетного учреждения культуры Омской области «Омская государственная областная научная библиотека имени А.С. Пушкина» подготовлены с учетом рекомендаций Общественного совета при Министерстве культуры Омской области и утверждены директором библиотеки, размещены на официальном сайте библиотеки: <a href="http://omsklib.ru/Planyi_po_uluchsheniyu_kachestva_raboty_biblioteki">http://omsklib.ru/Planyi_po_uluchsheniyu_kachestva_raboty_biblioteki</a></p>

Исполнитель:

Лапина Людмила Васильевна, ученый секретарь библиотеки

Телефон: (3812) 24-85-09

E-mail: l.lapina@omsklib.ru

11.11.2016